

**Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft**  
**Band 12**

**Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken**  
**Neue Nutzer - neue Märkte?**

Christine Bieletzki; Kristiina Roth

Juli 1998

**Bieletzki, Christine:**

Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: Neue Nutzer - neue Märkte /

von Christine Bieletzki und Kristiina Roth. -

Köln : Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und

Informationswesen, 1998. -

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 12)

ISSN (Print) 1434-1107

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

*Die **Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft** berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Fachbereichs Bibliotheks- und Informationswesen der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozent/inn/en, als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung. Jeder Band erscheint parallel in Printversion und in elektronischer Version (über unsere Homepage: <http://www.fbi.fh-koeln.de/papers/index/titel/htm>).*

Fachhochschule Köln Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen Claudiusstr.1 D-50678 Köln

Tel.: 0221/8275-3376 Fax: 0221/3318583

Schriftleitung: Sabine Schäfer, Prof. Dr. Wolfgang G. Stock

© by FH Köln 1998

## *Inhaltsverzeichnis*

Vorwort und Danksagung	
Einleitung	5
<u>I. Theoretischer Teil</u>	
1. Die Aufgabe der Öffentlichen Bibliothek	9
2. Der Online-Markt	10
3. Der Einsatz von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken	12
4. Einsatzmöglichkeiten von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken	14
5. Vorteile der Nutzung von Online-Datenbanken für Öffentliche Bibliotheken	15
6. Praktische Probleme	16
<u>II. Empirischer Teil</u>	
1. Empirische Untersuchung der Öffentlichen Bibliotheken	20
1.1 Methodisches Vorgehen bei der empirischen Untersuchung	20
1.2 Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer -neue Märkte? Ergebnisse der Befragung der Öffentlichen Bibliotheken	24
1.3 Zusammenfassung der Ergebnisse	57
2. Empirische Untersuchung der Hosts	
2.1 Methodisches Vorgehen bei der empirischen Untersuchung	59
2.2 Die befragten Hosts	60
2.3 Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer – neue Märkte? Ergebnisse der Befragung der Hosts	64
2.4 Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung	74
<u>III. Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer – neue Märkte?</u>	76
Literatur	78
Abbildungsverzeichnis	82
Tabellenverzeichnis	83
Anhang	

## **Vorwort und Danksagung**

Der vorliegende Band der "Kölner Arbeitspapiere" geht aus einer gemeinsamen Diplomarbeit hervor, die die beiden Autorinnen im April 1998 dem Fachbereich "Bibliotheks- und Informationswesen" der Fachhochschule Köln vorlegten.

Teil I wurde von Kristiina Roth ausgearbeitet. Christine Bieletzki befaßte sich mit der empirischen Untersuchung der Öffentlichen Bibliotheken. Die Untersuchung der Hosts behandelte Kristiina Roth.

Ein Großteil der verwendeten Literatur, vor allem die Zeitschriftenaufsätze, stammen aus den 80er Jahren. Aufgrund der bis heute nahezu unveränderten Situation in Deutschland, behalten die Aussagen und Forderungen aber zum Großteil ihre Gültigkeit.

Fast alle der neueren Schriften beziehen sich ausschließlich auf den Einsatz von Online-Datenbanken in Wirtschaftsunternehmen. Ein Bezug zu Bibliotheken wird fast nirgendwo hergestellt.

Für die Finanzierung unserer Untersuchung möchten wir uns ganz besonders bei der GBI und bei GENIOS, insbesondere bei Herrn Müller-Bader und bei Herrn Gokl, die uns die Unterstützung zugesagt haben, bedanken.

Ebenfalls möchten wir unseren Dank aussprechen bei Herrn Prof. Dr. Stock und bei Frau Dr. Fühles-Ubach für ihre tatkräftige Unterstützung, sowie bei Sabine Bornkessel als Ansprechpartnerin bei der GBI.

Vielen Dank auch an die Bibliotheken und die Hosts, die sich die Zeit genommen haben, unsere Fragen zu beantworten.

Aus sprachökonomischen Gründen werden wir in dieser Arbeit die männliche Form für Personen verwenden. Selbstverständlich ist hier immer die weibliche Form mit eingeschlossen.

Köln, September 1998

Christine Bieletzki  
Kristiina Roth

## Einleitung

Informationsversorgung ist zu einem zentralen Thema geworden. Das gilt längst nicht mehr nur für die Wirtschaft. Auch für Privatpersonen wird die Beschaffung von umfassenden und aktuellen Informationen zu alltagspraktischen Fragestellungen immer wichtiger, um am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Informationen dienen als Basis für richtige Entscheidungen, so daß die Nachfrage nach Informationen stetig ansteigt.

Durch die Möglichkeit, Informationen elektronisch zu verarbeiten, geht der Trend immer mehr in die Richtung, Informationen auf diesem Weg zu speichern und auch zu publizieren. Manche Informationen werden sogar nur noch elektronisch angeboten (vgl. Cohausz, 1996, S. 86 und Lohmann, 1992, S. 144). Durch den Auf- und Ausbau moderner Kommunikationsnetze wird die Verbreitung dieser Informationen möglich. Auch die Nachfrage steigt durch besser ausgebaute Kommunikationsnetze weiter an. Erhöhter Bedarf, neue Verarbeitungsmöglichkeiten für Informationen und Ausbau der Telekommunikationsnetze haben zu einem Strukturwandel in der Gesellschaft geführt.

Den Öffentlichen Bibliotheken bietet sich in dieser veränderten Gesellschaft die Chance, ihren Standpunkt neu zu definieren, denn sowohl der Informationsbedarf als auch das Informationsangebot steigen weiterhin zunehmend an. Dadurch wird es aber auch immer schwieriger, die richtige Information zu finden. Wer, wenn nicht Bibliothekare, sind dazu befähigt, aus dieser Informationsflut auszuwählen und das Selektierte einer breiten Masse zugänglich zu machen? Es ist sogar die Pflicht der Bibliotheken, der gesamten Bevölkerung jegliche Art von Information anzubieten. Mit konventionellen Mitteln alleine läßt sich diese Aufgabe für die Bibliothek aber nicht mehr länger bewältigen. Zu viele Informationen sind auf herkömmlichem Wege kaum noch erreichbar. Viele sonst schwer zugängliche Informationen bietet mit Sicherheit das Internet, welches von vielen Bibliotheken auch schon genutzt wird. Doch aufgrund der Strukturlosigkeit des Internets ist es oft schon ein Zufall, das zu finden, was man sucht. Auch die Korrektheit des Gefundenen ist im Internet nicht gewährleistet (vgl. Lipka, 1998, S. 107).

Wesentlich mehr Informationen und vor allem auch klarer strukturierte und besser erschlossene Informationen bieten Online-Datenbanken. Jede Sammlung von Daten stellt zunächst einmal eine *Datenbank* dar. Werden Datenbanken auf einem Großrechner in maschinenlesbarer Form gespeichert, um sie dann über Telekommunikationseinrichtungen von einem PC aus abfragbar zu machen, spricht man von Online-Datenbanken. Die Entwicklung der Online-Datenbanken begann bereits Ende der 60er Jahre in den USA. Durch die Entwicklung moderner Datenübertragungsnetze konnten sich Online-Datenbanken schnell weltweit verbreiten. 1991 waren bereits über 5.000 Online-Datenbanken öffentlich zugänglich (vgl. Otremba / Schwuchow, 1993, S.28). Nicht gemeint sind hier konsumentennahe Online-Dienste wie z.B. die von AOL oder CompuServe.

Durch die Nutzung von Online-Datenbanken könnte die Informationsversorgungspflicht durch die Bibliotheken noch besser wahrgenommen werden. Durch Online-Datenbanken sind ständig aktuelle Informationen aus allen

Wissensbereichen verfügbar. Hier werden Informationen angeboten, die auf herkömmlichen Wegen sonst oft kaum zu beschaffen sind.

In den Bibliotheken ist das nötige Know-How zur Nutzung von Online-Datenbanken vorhanden. Durch das Angebot von Online-Datenbanken lassen sich neue Nutzer gewinnen, und schließlich kann damit auch eine Imagesteigerung für die Öffentliche Bibliothek verbunden sein. Vor der Einführung von Online-Datenbanken ergeben sich aber für die meisten Bibliotheken zunächst einige Probleme. Aufgrund ihres Standpunktes im öffentlichen Sektor sind Öffentliche Bibliotheken, was Innovationen betrifft, nicht sehr flexibel. Das müßten sie aber sein, um mit der Informationstechnologie-Entwicklung Schritt halten zu können. Es muß den Bibliotheken außerdem gelingen, ihre Dienstleistungskompetenz und die Kompetenz im Umgang mit elektronischen Medien auszubauen und unter Beweis zu stellen, um sich so gegenüber der Konkurrenz behaupten zu können.

Aufgrund der Eignung von Bibliotheken als Standort für Online-Datenbanken war das Ziel dieser Untersuchung herauszufinden, wie verbreitet die Nutzung von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland tatsächlich ist, ob in Öffentlichen Bibliotheken ein Markt für Online-Datenbanken vorhanden ist und ob durch Bibliotheken die potentiellen Kunden der Datenbankanbieter (Hosts) erreicht werden können. Dies sollte durch Befragung der größten Bibliotheken in Deutschland geklärt werden. Es handelt sich hierbei um die bislang größte Befragung zu diesem Thema im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken. Weiterhin sollte die Kooperationsbereitschaft auf Seiten der Datenbankanbieter mit Öffentlichen Bibliotheken untersucht werden. Dazu wurden alle in Deutschland ansässigen Hosts befragt.

Zunächst sollen die Begriffe *Host* und *Öffentliche Bibliothek* erläutert werden, so wie sie in dieser Arbeit verwendet und verstanden werden.

Mit *Host* werden die Einrichtungen bezeichnet, die Datenbanken anbieten. Diese können öffentliche oder privatwirtschaftliche Unternehmen sein. Heute werden die Begriffe Datenbankanbieter und Host meist synonym verwendet (vgl. Schubert, 1986, S. 67). Ein Host ist für den Vertrieb von Datenbanken zuständig. Er erwirbt Lizenzen für Datenbanken, die von einem Datenbankproduzenten hergestellt werden und speist diese dann in seinen (meist) eigenen Großrechner ein. (Nicht jeder Host verfügt über einen eigenen Großrechner. Manche Hosts haben Verträge mit Rechenzentren geschlossen, die diese Aufgabe für sie übernehmen.) Für die Inhalte der Datenbanken sind die Hosts meistens also nicht verantwortlich. Sie bieten aber ein Retrievalsystem für die erworbenen Datenbanken an. Einige Hosts erstellen auch eigene Datenbanken. Die Datenbanken stellt der Host nach Abschluß eines Nutzungsvertrages dem Kunden zur Verfügung. Mit der Bezeichnung „*Online-Host*“ ist in diesem Fall die Verknüpfung der Begriffe Online-Datenbank und kommerzieller Datenbankanbieter gemeint.

Eine *Öffentliche Bibliothek* dient der allgemeinen Information, der politischen und beruflichen Bildung und steht ohne Einschränkung der gesamten Öffentlichkeit zur Verfügung (vgl. Hacker, 1992, S. 21). Öffentliche Bibliotheken werden von Städten, Gemeinden oder Landkreisen unterhalten. Die Öffentlichen Bibliotheken

Deutschlands werden im „Jahrbuch der Öffentlichen Bibliotheken“ verzeichnet, welches dieser Untersuchung auch als Grundlage diene.

Allein die hohe Rücklaufquote von 68,9% der 469 angeschriebenen Bibliotheken deutet auf ein großes Interesse an diesem Thema auf Seiten der Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland hin. Auch auf Seiten der Datenbankanbieter erklärten sich von neun angesprochenen Hosts acht zu Gesprächen bereit.

Diese Diplomarbeit könnte ein erster Einstieg zu weiteren Forschungsprojekten sein, die die Kooperation zwischen kommerziellen Datenbankanbietern und Öffentlichen Bibliotheken untersuchen.

Im ersten Teil dieser Arbeit soll der theoretische Hintergrund des Themas der Untersuchung erschlossen werden. Hier werden zunächst die traditionellen und neuen Aufgaben der Öffentlichen Bibliothek dargestellt (Kapitel 1). Anhand dieser Beschreibung soll deutlich werden, warum es für Öffentliche Bibliotheken sinnvoll ist, Online-Datenbanken zu nutzen. Das zweite Kapitel beschreibt den Online-Markt, nennt die Teilnehmer am Online-Markt und versucht zu erörtern, welche Rolle eine Bibliothek in diesem Marktsegment einnehmen könnte. Diese Erörterung zeigt Möglichkeiten auf, in welcher Beziehung Öffentliche Bibliotheken zu Online-Hosts stehen könnten. Im dritten Kapitel wird anhand von Fachliteratur die derzeitige Nutzung von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland (Kapitel 3.1), in den USA (Kapitel 3.2) und in England (Kapitel 3.3) aufgezeigt. Hier wird das große Defizit in diesem Bereich in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland deutlich. Kapitel 4 beschreibt die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken und gliedert diese in interne und externe Einsatzmöglichkeiten. Auch dadurch wird belegt, welchen Nutzen Online-Datenbanken für Öffentliche Bibliotheken haben können. In Kapitel 5 werden dann die einzelnen Vorteile der Nutzung von Online-Datenbanken für Öffentliche Bibliotheken aufgezählt, um wiederum zu zeigen, daß die vorher beschriebenen Aufgaben der Bibliothek durch den Einsatz von Online-Datenbanken besser gelöst werden können. In Kapitel 6 schließlich sollen praktische Probleme im Hinblick auf die Finanzierung von Online-Datenbanken und die Gebührenerhebung für diese Dienstleistung dargestellt werden.

Der zweite Teil der Arbeit ist die empirische Komponente. Hier werden die Untersuchungen der Bibliotheken und der Hosts beschrieben und die Ergebnisse anhand von Grafiken und Tabellen dargestellt. Kapitel 1 des empirischen Teils beschreibt das methodische Vorgehen bei der Untersuchung der Öffentlichen Bibliotheken (Kapitel 1.1) und stellt die Ergebnisse anhand von Grafiken dar (Kapitel 1.2). Die Ergebnisse werden im einzelnen detailliert beschrieben. Kapitel 1.3 faßt die Ergebnisse der Befragung dann noch einmal in knapper Form zusammen. Kapitel 2 beschreibt zunächst, wie bei der Befragung der Hosts methodisch vorgegangen wurde (Kapitel 2.1), stellt dann die befragten Hosts vor (Kapitel 2.2), um einen Einblick in die Angebote der Hosts zu bekommen, und präsentiert dann die

Ergebnisse der Befragung (Kapitel 2.3). Diese werden zunächst in tabellarischer Form aufgeführt und dann erläutert. In Kapitel 2.4 werden diese Ergebnisse noch einmal zusammengefaßt aufgeführt.

Im dritten Teil wird ein Schluß zu den vorab beschriebenen Untersuchungen gezogen und Problemstellungen aufgezeigt, die es noch zu lösen gilt.



## **I. Theoretischer Teil**

### **1. Die Aufgabe der Bibliothek**

Die klassischen Aufgabenfelder der Bibliothek sind die Erwerbung, Erschließung, Bewahrung und Nutzbarmachung von Medien. Eine weitere Definition könnte lauten: Die Bibliothek hat die Aufgabe der gesamten Bevölkerung so viel Informationen wie möglich zugänglich zu machen, um die Teilnahme des einzelnen Bürgers am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Äng formulierte die Aufgabe seiner Bibliothek so: „Das Hauptanliegen meiner Bibliothek ist es, die größtmögliche Menge an Wissen der größtmöglichen Zahl von Personen zur Verfügung zu stellen“ (Äng, 1997, S. 7). Sogar in Artikel 5 des Grundgesetzes der BRD wird jedem Bundesbürger die Zugänglichkeit zu Informationen durch Bibliotheken zugesichert. Diese Aufgabe von Bibliotheken wird durch das Manifest der UNESCO über Öffentliche Bibliotheken von 1994 bestärkt, in dem es heißt: „Freiheit, Wohlstand sowie gesellschaftliche und persönliche Entwicklung sind menschliche Werte. Sie lassen sich nur verwirklichen, wenn gutinformierte Bürger ihre demokratischen Rechte wahrnehmen und eine aktive Rolle im gesellschaftlichen Leben spielen. [...]. Die Öffentliche Bibliothek als Tor zum Wissen ist eine Vorbedingung lebenslangen Lernens, unabhängiger Entscheidungen und kultureller Entwicklung für den einzelnen, wie für Gruppen von Bürgern“ (UNESCO-Manifest, 1994).

Die Bedeutung der Bibliotheken für die Entwicklung der Wissenschaften und für die Bildung wird im Bibliotheksplan '73 erwähnt (vgl. Bibliotheksplan, 1973, S. 9).

Bei der Versorgung mit Informationen darf niemand bevorzugt oder benachteiligt werden. Auch das Entgegenwirken einer Klassenteilung in der Informationsgesellschaft ist die Aufgabe der Bibliothek.

In vielen Bibliotheken hat bereits ein Paradigmenwechsel stattgefunden (vgl. Flodell, 1997, S. 20 ff.). Früher waren die Aufgaben auf das Sammeln und Bewahren von gedruckten Schriften begrenzt, heutzutage beschränken sie sich weder nur auf das Sammeln und Aufbewahren, noch ausschließlich auf gedrucktes Schrifttum. Die Möglichkeiten zur Erfüllung der genannten Aufgaben haben sich gewandelt. Gedruckte Quellen können längst nicht mehr alle entstehenden Informationsbedürfnisse befriedigen. Zu viele Informationen sind auf diesem Wege gar nicht mehr erreichbar. Die Aufgaben der Bibliotheken müssen mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln gelöst werden. Es muß für Bibliotheken selbstverständlich werden, auch andere Medien zu nutzen, diese zu erwerben, zu erschließen, zugänglich zu machen und auch für die Zukunft zu sichern (vgl. Mittler, 1996, S. 81). Aufgrund der ständig wachsenden Informationsflut gehört auch das Selektieren und Bewerten von Informationen zu den neuen Aufgaben der Bibliotheken (vgl. Flodell, 1997, S. 21). Der Bibliothek muß es gelingen, sich als eine Art Kompetenzzentrum für Informationsversorgung zu behaupten. In vielen Bibliotheken kommt heute auch noch der Dienstleistungsaspekt zu kurz. Eine

stärkere Ausrichtung auf den Benutzer als „Kunden“ ist notwendig, um das Image der meisten Bibliotheken zu verbessern.

Neu sind also die Hilfsmittel zur Erledigung der Aufgaben der Bibliothek, der stärkere Schwerpunkt auf das Aufbereiten von Informationen und die Orientierung an den Bedürfnissen der Benutzer.

## 2. Der Online-Markt

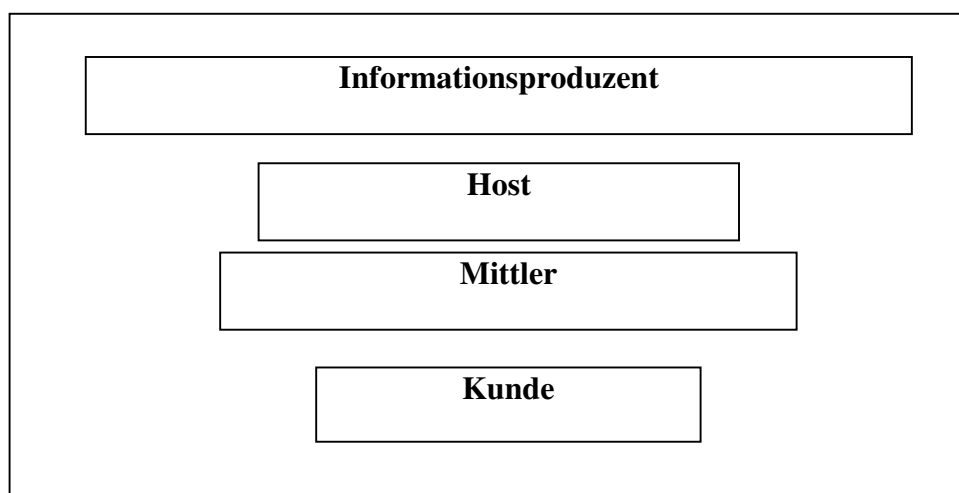
### 2.1 Marktteilnehmer und Marktaufgaben

Auf dem Online-Datenbankmarkt kann man von folgenden Marktteilnehmern sprechen (vgl. Otremba / Schwuchow, 1993, S. 17):

- ◆ **Datenbasisproduzenten:** Sie sind für die Sammlung und Speicherung der Daten in maschinenlesbarer Form verantwortlich. Sie haben die Urheberrechte für die Datenbanken. Den Vertrieb übernehmen sie selbst oder sie vergeben Lizenzen an Hosts. (Als **Datenbank** bezeichnet man die für den Online-Zugriff durch ein Retrievalsystem erschlossene Form.)
- ◆ **Hosts:** Sie sind die Online-Datenbank-Anbieter. Sie erwerben die Lizenzen für Datenbanken und schließen die Nutzungsverträge mit den Kunden.
- ◆ **Gateway-Dienste:** Sie schalten Anfragen zu anderen Hosts durch. Diese Funktion wird häufig von den Hosts selber angeboten, die damit den Vertrieb für weitere Hosts übernehmen.
- ◆ **Informationsvermittler:** Sie führen Auftragsrecherchen durch.
- ◆ **Endnutzer:** Sie führen selbst Recherchen durch.
- ◆ **Netzbetreiber:** Im weitesten Sinne kann man auch diese zu den Marktteilnehmern zählen.

Die oben beschriebenen Typen von Marktteilnehmern lassen sich in die Marktsegmente Informationsproduzent, Host, Mittler und Kunde einteilen (vgl. Philipp / Matthies, 1990, S. 119).

**Abb. 1: Marktsegmente des Online-Marktes:**



Quelle (verändert nach): Philipp / Matthies, 1990, S. 119

In jedem Marktsegment gibt es verschiedene Marktaufgaben, die häufig auch von mehreren Marktteilnehmern wahrgenommen werden können. Die einzelnen Marktelemente können innerhalb des Marktsegmentes des Online-Marktes untereinander konkurrieren, aber auch zusammenarbeiten. Die Marktelemente Host und Mittler können z.B. als Vertriebspartner für Online-Datenbanken zusammenarbeiten. Im Rahmen einer Kooperation mit einem Host können sich verschiedene Marktaufgaben für den Mittler ergeben.

Zu diesen Marktaufgaben zählen u.a. die Ergänzung des Leistungsangebots der Hosts und die Erstellung eigener Produkte und Leistungen (ebd., S. 134). Dies könnten z.B. die Durchführung von Recherchen für Kunden oder die Erstellung von Profildiensten sein. Weiterhin kann der Mittler mit dem Produzenten in Kontakt stehen und diesem seine Marktbeobachtungen mitteilen, um so Einfluß auf die Produktion auszuüben (ebd., S. 144). Für den Host kann der Mittler beratende Funktion dem Kunden gegenüber übernehmen oder Schulungsaufgaben für den Host wahrnehmen (ebd., S. 146). Eine wichtige Marktaufgabe im Onlinemarkt-System stellt das Marketing dar. Die Marketingaufgaben werden in der Regel primär vom Produzenten und vom Host übernommen. Aber auch der Mittler könnte diese Aufgabe übernehmen (ebd., S. 124 und 139).

## **2.2 Die Bibliothek als Mittler**

Ein Mittler fungiert als „Zwischenglied“ zwischen Host und Kunde. Ein Beispiel für einen Mittler ist der Information-Broker.

Auch eine Öffentliche Bibliothek könnte die Funktion des Mittlers übernehmen (ebd., S. 23, 267 und 270). Sie ist sogar geradezu prädestiniert für diese Aufgabe, da Bibliothekare Experten für Informationen und deren Aufbereitung sind. Das Vertrauen gegenüber einer Bibliothek als möglicher Informationsvermittler ist in der Bevölkerung schon vorhanden. Die meisten Bibliotheken verfügen bereits über das nötige Potential (im Sinne einer geeigneten Ausbildung) und über die Infrastruktur für eine solche Dienstleistung.

Als traditionellen Vermittler sieht auch Hartley (1990, S. 208 ff.) die Bibliotheken. Er stellt die Bibliotheken mit den Informationsvermittlern gleich. Besonders auffallend ist für ihn die Tatsache, daß die Online-Suche hauptsächlich vom Bibliothekar oder Informationsvermittler durchgeführt wird und nicht vom Endnutzer. Es besteht also ein Bedarf an Informationsvermittlungsstellen.

Eine Bibliothek könnte so der Bevölkerung als Informationsvermittler dienen und als Vertriebspartner für einen Host fungieren. Für die Bibliothek könnte ihr Auftreten als Mittler neue Nutzer bedeuten, für die Hosts könnten Bibliotheken neue Vertriebspartner darstellen. Durch die Bibliotheken bestünde für die Hosts die Möglichkeit, ein größeres Kundenpotential zu erreichen.

### **3. Der Einsatz von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken**

#### **3.1 Deutschland**

„Anders als in Großbritannien oder den USA, sind die Online-Erfahrungen an Öffentlichen Bibliotheken in der Bundesrepublik noch sehr prekär“ (Capurro, 1988, S. 142).

Zwar sind seit dieser Aussage 10 Jahre vergangen, doch hat sie nicht viel an Gültigkeit verloren. Selbst in der freien Wirtschaft sieht es nicht viel besser aus: 1988 recherchierten nur 2% von 1500 befragten deutschen Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes direkt (ohne Information-Broker) in Online-Datenbanken (vgl. Hennes, 1995, S. 14). Insgesamt besteht in diesem Bereich in Deutschland noch ein hoher Nachholbedarf.

Warum ist die Nutzung von Online-Datenbanken in Deutschland so wenig verbreitet? Die Rahmenbedingungen in Deutschland bieten keine optimalen Voraussetzungen für die Nutzung von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken. Förderungen oder Zusammenschlüsse zu Bibliotheksverbünden, wie etwa in den USA, gibt es in Deutschland nahezu überhaupt nicht. Auch die Hemmschwelle vieler Bibliothekare gegenüber Online-Datenbanken, oder vielmehr gegenüber neuen Technologien im allgemeinen, liegt noch ziemlich hoch. „Möglicherweise müssen Wert und Vorzüge der Online-Informationsdienste für die Deutschen überzeugender werden, ehe sie ihre Reserve dagegen aufgeben“ (Neubauer, 1984, S. 128).

Die Tendenz zu Datenbanken, die Texte, Fakten und Daten zu allen Bereichen von öffentlichem Interesse verzeichnen, macht diese auch für Öffentliche Bibliotheken interessant. Die Eignung von bibliographischen Datenbanken für Öffentliche Bibliotheken muß wohl nicht extra erwähnt werden. Diese können die bibliothekarischen Aufgaben wesentlich erleichtern. Viele Bibliothekare zeigen zwar Interesse, aber die Initiative ergreifen will kaum jemand: „...wenn es aber darum geht, endlich

selber aktiv zu werden, liefern die schlechte Haushaltslage, fehlendes Fachpersonal und anderes bequeme Gründe, in der alten Lethargie zu verharren“ (Mackay, 1985, S. 31).

Es gab schon früh einige Projekte zur Förderung der Nutzung von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken, wie z.B. den ODIN-ZDB-Test des dbi Anfang der 80er. Dabei wurden von der Stadtbibliothek Duisburg (als einzige Öffentliche Bibliothek) Anfang 1982 Verträge mit den Hosts INKA, DIALOG und DIMDI geschlossen. Die Datenbanken wurden sowohl intern als auch extern (seit 1984) genutzt. Die externen Recherchen wurden von Bibliothekaren durchgeführt und waren für den Benutzer kostenpflichtig (vgl. Mackay, 1985, S. 32). In diesem Fall ist es nicht bei einem Projekt geblieben. Auch heute nutzt die Stadtbibliothek Duisburg Online-Datenbanken, bildet aber immer noch eine Ausnahme in Deutschland.

Ein weiteres Beispiel ist das Projekt Online AG mit den Stadtbibliotheken Düsseldorf, Duisburg und Köln (vgl. Lohmann, 1992). In Düsseldorf z.B. wurden Datenbanken

zunächst auch nur intern zur Erleichterung der bibliothekarischen Arbeiten eingesetzt. Doch schon bald wurde deutlich, „daß Informationsvermittlung durch externe Datenbanken eine wertvolle Ergänzung der klassischen Auskunftsmittel darstellt“ (Lohmann, 1992, S. 136).

Capurro glaubt, „...daß erst eine breite und offene Debatte auf mehreren Ebenen ein Klima erzeugen kann, das die notwendige Grundlage für (weitere) Pilotprojekte darstellt“ (Capurro, 1988, S. 141)

### **3.2 USA**

Die USA gehören zu den Ländern, in denen sich die Nutzung von Online-Datenbanken schon in nennenswertem Umfang durchgesetzt hat. Dort werden zur Zeit die meisten externen Datenbanken öffentlich angeboten (vgl. Horvath, 1994, S. VII).

In den USA sind auch die Rahmenbedingungen optimal, zumal es in Amerika üblich ist, daß Universitäten oder Bundesstaaten einen Vertrag mit einem Host abschließen und Online-Datenbanken so, im Prinzip für jeden kostenlos oder sehr günstig, zugänglich sind (vgl. Saur, 1996, S. 94). Große Datenbankanbieter stellen ihre Datenbanken im Rahmen von speziellen Programmen sogar Bildungseinrichtungen zur Verfügung (vgl. Horvath, 1994, S. VII).

Diese positive Tendenz zeigt sich auch in den Bibliotheken. Der Einsatz von Online-Datenbanken für interne Arbeiten ist in den meisten Public Libraries in den USA mittlerweile Standard. Doch auch die externe Nutzung im Reference Service ist nicht mehr nur den großen Bibliotheken vorbehalten. Durch die Schaffung von Verbünden haben auch kleinere Bibliotheken die Möglichkeit, ihren Nutzern einen Online Reference Service anzubieten. Die kleinen Bibliotheken der USA organisieren sich zu Netzwerkverbünden und führen Recherchen zentral in einer Bibliothek durch, um Kosten zu sparen (vgl. Herrmann, S. 78). Bereits 1981 boten von den elf größten Public Libraries der USA neun ihren Benutzern Online-Recherchen an. 1983 hatten 70% aller amerikanischen Public Libraries aus Städten zwischen 300.000 und 500.000 Einwohnern diesen Service in ihrem Angebot, und Ende 1986 wurde in über einem Drittel der Public Libraries in Städten über 25.000 Einwohnern online recherchiert (vgl. Herrmann, S. 86). Viele amerikanische Bibliotheken erheben eine Gebühr für die Recherche in Online-Datenbanken.

In Großunternehmen, Universitäten und auch Bibliotheken läßt sich außerdem ein Trend zu Inhouse-Informationssystemen beobachten (vgl. Otremba / Schwuchow, 1993, S. 79).

### **3.3 England**

Auch in englischen Bibliotheken ist die Durchdringung mit neuen Technologien, speziell mit Online-Datenbanken, wesentlich weiter fortgeschritten als in Deutschland. 1984 hatten bereits  $\frac{3}{4}$  der Öffentlichen Bibliotheken in England einen Online-Anschluß.

Die Einrichtung erfolgte häufig zunächst auf Projektbasis. In Luton, z.B., hatte die Bibliothek Zugang zu folgenden Systemen: DIALOG, DIALTECH, BLAISE und DATASTAR. Die Bibliothek erreichte dadurch das gleiche Niveau wie Bibliotheken in London (vgl. Erbach, 1988, S. 66).

Ende der 70er Jahre gewährte das „British Library Research and Development Department“ einigen Public Libraries einen finanziellen Zuschuß, um Online-Services zu nutzen. Dieses Projekt entwickelte sich ziemlich erfolgreich, so daß viele andere Public Libraries dem Beispiel folgten.

Die meisten englischen Bibliotheken sehen die Online-Suchen, die dort meistens vom Bibliothekar durchgeführt werden, als selbstverständliche bibliothekarische Dienstleistung an und erheben dafür keine Gebühren (vgl. Harrison, 1989, S. 115).

### **4. Einsatzmöglichkeiten von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken**

Ohne Zweifel ist die Öffentliche Bibliothek als Einsatzort für Online-Datenbanken ideal. Folgende Gründe sprechen dafür: Die Bibliothek ist bekannt und für jeden zugänglich, sie liegt zentral, das Bibliothekspersonal ist entsprechend ausgebildet und das Angebot an alternativen Suchmöglichkeiten am gleichen Ort ist gegeben (vgl. Eitel, 1987, S. 17). „Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, daß der Einsatz von Online-Diensten in einer Öffentlichen Bibliothek sehr sinnvoll ist“ (Mackay, 1985, S. 34).

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie das Angebot der Online-Datenbanken konkret eingesetzt werden kann. Man kann hier zwischen interner und externer Nutzung unterscheiden.

Zum einen könnten Online-Datenbanken zur Inhouse-Nutzung zur Verfügung stehen. Dies wäre beispielsweise für Datenbanken interessant, die die internen Bibliotheksarbeiten erleichtern können, wie z.B. bibliographische Datenbanken oder Datenbanken, die Zeitungs- und Zeitschrifteninhalte erschließen. Äng fordert außerdem den Einsatz von Informationstechnologien in der Bibliothek, um die Effizienz und Qualität im öffentlichen Dienst zu steigern und die Dienstleistungen zu verbessern (vgl. Äng, 1997, S. 11). Gerade in der Verwaltung werden häufig aktuelle Informationen wie Gesetzestexte, Verordnungen und Richtlinien benötigt. Die Bibliothek könnte hier als Informationsvermittlungsstelle für die Verwaltung fungieren. Diese Möglichkeit wird der Verwaltung z.B. von den Stadtbüchereien Düsseldorf, der Stadtbibliothek Duisburg sowie von der Stadtbibliothek Köln angeboten (vgl. Lohmann, 1992).

Die zweite Möglichkeit wäre, das Angebot an Online-Datenbanken den Bibliotheksbenutzern zur Verfügung zu stellen. Dies könnte in Form einer

Informationsvermittlungsstelle im Auskunftsbereich der Bibliothek oder dem Angebot der Endnutzer-recherche geschehen. Die Zielgruppen und Nutzungsmöglichkeiten in diesem Bereich sind fast unbeschränkt.

In einer 1984 in den USA durchgeführten Befragung von 21 Public Libraries ergaben sich für die Frage „As Best as You Can Please Indicate the Types of Clients Requesting Online Searches?“ (Mehrfachnennungen möglich) folgende Ergebnisse: Bis auf eine Bibliothek gaben alle an, Kunden innerhalb der Verwaltung mit Online-Suchen zu versorgen. 16 Bibliotheken nannten College-Studenten und 15 Bibliotheken High School-Studenten als Kunden. 17 Bibliotheken gaben andere Möglichkeiten an, die leider nicht mehr aufgeführt wurden (vgl. McCue, 1988, S. 186).

Erfahrungen haben gezeigt, daß die Bibliothek durch die Einführung des Angebots von Online-Datenbanken auch in Nutzerschichten bekannt wurde, die vorher nicht zum Nutzerkreis gehörten (vgl. Lohmann, 1992, S. 142). Um den Bekanntheitsgrad von Online-Serviceangeboten in Öffentlichen Bibliotheken zu steigern, sind jedoch umfangreiche Marketingmaßnahmen nötig (ebd., S. 142).

An dieser Stelle stellt sich natürlich die Frage, ob für ein solches Angebot Gebühren erhoben werden sollen, oder ob dieses als bibliothekarische Dienstleistung kostenlos sein sollte. Auf diese Frage wird in Kapitel 5.2 näher eingegangen.

**Tabelle 1**

<b>Einsatzmöglichkeiten von Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken</b>	
Interner Einsatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhouse-Nutzung, zur Erleichterung bibliothekarischer Arbeiten</li> <li>• Informationsvermittlungsstelle der Verwaltung</li> </ul>
Externer Einsatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsvermittlungsstelle für Benutzer</li> <li>• Endnutzerrecherche</li> </ul>

## **5. Vorteile der Nutzung von Online-Datenbanken für Öffentlichen Bibliotheken**

Der Bibliothek können durch die Nutzung von Online-Datenbanken eine ganze Reihe von Vorteilen entstehen. Ein Vorteil der Nutzung von Online-Datenbanken ist die Schnelligkeit, mit der relevante Informationen gefunden werden können. Es müssen nicht erst mehrere Werke in die Hand genommen werden und deren Register studiert werden, um das Gewünschte zu finden.

Gegenüber konventionellen Quellen zeichnen sich Online-Datenbanken durch Platzersparnis und räumliche Unabhängigkeit aus. Man benötigt lediglich einen PC und einen Telefonanschluß, wodurch man von fast jeder beliebigen Stelle aus auf Online-Datenbanken Zugriff hat. Vorteile bei der Suche entstehen durch die Möglichkeit der datenbankübergreifenden Recherche. Das heißt, daß man in mehreren Quellen gleichzeitig suchen kann. Außerdem ist die Speicherung einer bereits durchgeführten Suchstrategie möglich, so daß man im regelmäßigen Abstand die gleiche Suche durchführen kann, um sich über ein bestimmtes Thema immer aktuell informieren zu können. Die Suche in Online-Datenbanken gestaltet sich, im Gegensatz zu Printmedien, mehrdimensional. Das heißt, daß man wesentlich mehr

Zugriffsmöglichkeiten über entsprechende Suchbefehle hat, als es bei gedruckten Werken der Fall ist. Hier hat man meistens nur wenige Register zur Unterstützung der Suche. Bei Online-Datenbanken werden aber oft die Volltexte erschlossen, so daß man jedes einzelne Wort eines Textes finden kann. Häufig verzeichnen Online-Datenbanken auch eine größere Berichtszeit als konventionelle Quellen. Ein weiterer großer Vorteil, gerade für Bibliotheken, sind die in einer Online-Datenbank verzeichneten Dokumente. Hier werden oft auch unselbständig erschienene Publikationen erschlossen, auf die sonst kein - oder nur ein erschwerter - Zugriff bestünde. Häufig werden diese sogar direkt im Volltext angeboten, so daß man meistens eine größere Vollständigkeit des Gesuchten erreicht.

Zu den großen Vorteilen von Online-Datenbanken zählt, daß sie so häufig aktualisiert werden. Während bei gedruckten Quellen, die oftmals eine lange Erscheinungsdauer haben, noch die oft sehr lange Einarbeitungszeit in der Bibliothek hinzukommt, erfolgt bei Online-Quellen hingegen täglich, wöchentlich oder monatlich ein Updating, so daß der Nutzer jederzeit Zugriff auf die aktuellste Information hat.

Kosten entstehen für Online-Datenbanken nur, anders als bei der Anschaffung von gedruckten Bibliographien, wenn diese auch genutzt werden. Die Bibliothek könnte auf die Anschaffung einiger Bibliographien und Nachschlagewerke verzichten.

Durch die Einführung einer neuen Dienstleistung, wie z.B. die Informationsvermittlung durch Online-Datenbanken, hat die Bibliothek die Chance, neue Nutzer zu gewinnen, aber auch ihre alten Nutzer langfristig zu binden. Auch das ist ein Punkt, der für Online-Datenbanken spricht. (vgl. vom Kolke, 1994, S. 3-5 und Cohausz, 1996, S. 104 ff.)

**Tabelle 2**

<b>Vorteile der Nutzung von Online-Datenbanken</b>
• Häufige Aktualisierung
• Kosten entstehen nur bei Zugriff
• Mehrdimensionale Suche möglich
• Datenbankübergreifende Recherche möglich
• Schnelligkeit
• Volltexte direkt abrufbar
• Verzeichnung von unselbständig erschienener Literatur
• Große Berichtszeit
• Speicherung von Suchstrategien möglich
• Räumliche Unabhängigkeit
• Platzersparnis

## **6. Praktische Probleme**

Zu den praktischen Problemen, über die vor der Nutzung von Online-Datenbanken nachgedacht werden muß, gehören neben den finanziellen Aspekten selbstverständlich noch einige andere, wie z.B. die Überlegungen, ob ausreichend Personal vorhanden ist und wie dieses geschult werden soll, ob genug Platz zur



Verfügung steht usw. Hinzu kommen politische und finanzielle Unterstützung und die Bereitschaft der Bibliothekare zu einer solchen Dienstleistung. In dieser Arbeit soll jedoch nur auf die Frage nach den Kosten und Gebühren eingegangen werden.

## **6.1 Kosten**

Neue Anschaffungen verursachen natürlich zunächst einmal Investitionskosten. Bei Abschluß eines konventionellen Nutzungsvertrages kann man im Groben drei Bereiche der Kosten unterscheiden: Die einmaligen Kosten, die regelmäßigen Kosten und die variablen Kosten.

Einmalige Kosten entstehen durch Anschaffung der Computerhard- und Software, Anmeldegebühren beim Host, Handbücher und Schulungen. Regelmäßige Kosten sind zu entrichten, wenn der Host eine Jahresgebühr erhebt oder einen Mindestrecherchebeitrag verlangt. Hierzu zählen weiterhin die Grundkosten für Informations- und Telekommunikationsnetze. Variable Kosten entfallen auf die tatsächlich durchgeführten Recherchen (je nach Abrechnungsart auf Anschaltzeit, Dokumentausgabe und/oder Druckausgabe). Häufig sind sie von Datenbank zu Datenbank unterschiedlich. Eingeschlossen sind weiterhin noch die Tarifeinheiten in Telekommunikationsnetzen (vgl. Hennes, 1995, S. 154-156). Für Studenten und Hochschulinstitutionen bieten die meisten Hosts Sondertarife an (vgl. Horvath, 1994, S. 47).

**Tabelle 3**

<b>Kosten für Online-Datenbanken</b>	
Einmalige Kosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschaffung der Computerhard- und Software</li> <li>• Anmeldegebühr beim Host</li> <li>• Schulungen</li> <li>• Handbücher</li> </ul>
Regelmäßige Kosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahresgebühr</li> <li>• Mindestrecherchebeitrag</li> <li>• Gebühren für Informations- und Telekommunikationsnetze</li> </ul>
Variable Kosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchgeführte Recherchen</li> <li>• Tarifeinheiten in Telekommunikationsnetzen</li> </ul>

„Gemessen an den Gesamtkosten für den Betrieb einer herkömmlichen Öffentlichen Bibliothek sind elektronische Medien angesichts dessen, was sie leisten und in Zukunft noch leisten werden, preiswert“ (Cannon, 1997, S. 113).

Obwohl sich diese Äußerung auf elektronische Medien allgemein bezieht, sollte dieses Zitat sollte durchaus ernst genommen und einmal für Online-Datenbanken durchgespielt werden. Es kann mitunter wesentlich kostengünstiger für Bibliotheken sein, wenn sie unregelmäßig genutzte Nachschlagewerke, Bibliographien usw. in Zukunft als Online-Version nutzen. Hierfür entstehen lediglich Kosten, wenn ein

Zugriff auf die Datenbank erfolgt. Im Gegensatz dazu stehen die teilweise sehr hohen Anschaffungskosten von gedruckten Werken, welche zusätzlich noch relativ schnell veralten.

## **6.2 Gebühren**

Das Thema Gebühren in Öffentlichen Bibliotheken ist nach wie vor ein sehr heikles Thema, bei dem die Meinungen weit auseinander gehen. Besonders im Bereich kostenintensiver Dienstleistungen, wie z.B. der Bereitstellung von Online-Datenbanken, gibt es einige Streitpunkte.

In einem noch immer als gültig anzusehenden Grundlagenpapier über den Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland heißt es: „Gebühren für eine EDV-Recherche sind [...] nicht gerechtfertigt“. Man dürfe die Kluft zwischen „Informationsarmen“ und „-wohlhabenden“ nicht aufbrechen lassen (Informationsdienst, 1986, S. 11). Kritiker von Gebühren behaupten, daß der Bibliotheksbenutzer gleich zweimal bezahlen müsse: Einmal in Form von Steuern und noch einmal in Form von Benutzungsgebühren. Außerdem koste die Anschaffung konventioneller Informationsmittel auch Geld und man müsse trotzdem nicht für ihre Nutzung bezahlen (ebd., S. 11). Die Tatsache, daß die Informationen elektronisch abgerufen werden, würde noch keine Gebühren rechtfertigen (vgl. Hartley, 1990, S. 244).

Aber es gibt auch andere Meinungen: 1984 hat die IuD-Kommission des Deutschen Bibliotheksinstituts eine Empfehlung zur Gebührenfrage an Informationsvermittlungsstellen in Bibliotheken herausgegeben (vgl. IuD-Kommission, 1984). Darin heißt es unter anderem: „Die ungehinderte Nutzung allgemein zugänglicher Informationsquellen zählt zu den Grundrechten in der Bundesrepublik Deutschland. Hierbei erbringen die mit öffentlichen Mitteln finanzierten Bibliotheken durch Vermittlung von Informationen und Bereitstellung von Literatur Grundleistungen des Staates.[...]. Nutzerentgelte sind nur dann gerechtfertigt, wenn neben den konventionellen Nachweismitteln entsprechende Online-Dienste angeboten werden, von denen wesentlich bessere Suchergebnisse zu erwarten sind“ (ebd., S. 44).

Entschließt sich die Bibliothek, für das Angebot von Online-Recherchen Gebühren vom Benutzer zu erheben, so kann dies auf unterschiedliche Weise realisiert werden. Einige Bibliotheken werden der Ansicht sein, eine eventuell schon bestehende Nutzungs- oder Jahresgebühr würde den entstehenden Kostenaufwand ausreichend abdecken. Die Jahresbeiträge könnten in der Form gestaffelt werden, daß Benutzer, die an Online-Recherchen interessiert sind und diese auch nutzen würden, einen höheren Betrag zu entrichten haben als andere Benutzer. Eine weitere Möglichkeit wäre, daß der Benutzer ab einer gewissen Summe, die überschritten wird, die Kosten für die Recherche übernimmt oder daß die gesamten Recherchekosten vom Nutzer getragen werden müssen. Diese könnten auch die Personalkosten enthalten. Die Voraussetzung für die genaue Abrechnung wäre allerdings, daß die Recherche von einem Bibliothekar im Rahmen des Auskunftsdienstes durchgeführt wird. Die

Abrechnung einer Endnutzerrecherche stellt ein gesondertes Problem dar. Geht man von dem Angebot einer Endnutzerrecherche aus, so bietet sich weiterhin die Erstattung eines festen Betrages seitens des Benutzers an.

Auch eine eigene, gebührenpflichtige Informationsabteilung, vergleichbar mit einem Informationsbroker-Service innerhalb der Bibliothek, wäre denkbar. 1995 gab es in den USA und in Kanada bereits 200 solcher in die Bibliothek integrierter Abteilungen (vgl. Herrmann, 1995, S. 92).

Sinnvoll und auch von den meisten gefordert, ist in Öffentlichen Bibliotheken eine soziale Staffelung der Preise für bestimmte Nutzergruppen, z.B. für Studenten oder Auszubildende (vgl. IuD-Kommission, 1984, S. 45).

Im folgenden soll anhand einiger Praxisbeispiele aufgezeigt werden, wie eine mögliche Handhabung aussehen könnte (vgl. Lohmann, 1992, S. 138-142). In den Stadtbüchereien Düsseldorf wurde zum Zeitpunkt der Einführung der Online-Recherchen 1990 (die übrigens vom Bibliothekar durchgeführt werden) eine Grundgebühr von 25 DM zuzüglich bis zu maximal 75 DM (Kosten, die beim Host anfallen) erhoben. Die Stadtbibliothek Duisburg verlangt eine Grundgebühr von 40 DM zuzüglich der Druckkosten. In der Stadtbücherei Köln wird für eine Recherche in bis zu drei Datenbanken ein Pauschalgebühr von 60 DM erhoben. Dazu kommen Lizenzkosten für Ausdrucke. Bei einer 1984 in den USA durchgeführten Befragung gaben von 21 Bibliotheken 3 an, keine Gebühren von ihren Nutzern zu verlangen. Alle anderen erhoben zu diesem Zeitpunkt Gebühren für die Suche in Online-Datenbanken (vgl. McCue, 1988, S. 126). In England werden in den meisten Bibliotheken keine Gebühren erhoben.

Im zweiten Teil der Arbeit sollen nun die Ergebnisse der empirischen Untersuchungen der Bibliotheken und der Hosts dargestellt werden.

## **II. Empirischer Teil**

### **1. Empirische Untersuchung der Öffentlichen Bibliotheken**

Die im theoretischen Teil getroffenen Aussagen über Verbreitung der Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands, über Einsatzmöglichkeiten und Vorteile und über Kosten und Gebühren, sollen hier in einer Bestandsaufnahme dargestellt werden.

#### **1.1 Methodisches Vorgehen bei der empirischen Untersuchung**

##### **Zielsetzung**

Das erste Ziel dieser Untersuchung war es herauszufinden, ob die Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland, die über einen Medienbestand von mehr als 40.000 Medieneinheiten verfügen, für kommerzielle Datenbankanbieter einen Markt darstellen oder ob durch diese ein Markt (der Markt der Endnutzer) erschlossen werden kann.

Es wurden folgende Hypothesen formuliert:

1. Die meisten Öffentlichen Bibliotheken verfügen zur Zeit noch über keinen Zugang zu kommerziellen Datenbanken. Hauptgründe hierfür sind die geringen finanziellen Mittel und die fehlende technische Ausstattung.
2. Für das Angebot von Datenbanken kommerzieller Anbieter ist ein Potential an Benutzern in der Bevölkerung vorhanden.
3. Die Angebote kommerzieller Datenbankanbieter werden für Öffentliche Bibliotheken interessanter, wenn diese zu einem bestimmten, fest kalkulierbaren Preis angeboten werden.
4. Bibliotheken könnten mit einer Imagesteigerung rechnen, wenn dieses Angebot bereitsteht.

Um eine repräsentative Aussage über das zu untersuchende Gebiet treffen zu können, wurden die etwa 500 größten Bibliotheken in Deutschland befragt, da in dieser Arbeit wird davon ausgegangen wird, daß in diesen Bibliotheken am ehesten die

finanziellen Mittel und das nötige Personal vorhanden sind, um das Angebot von kommerziellen Datenbanken bereitstellen zu können. Um die erwartete Menge an Daten adäquat auswerten zu können und Vergleichbarkeit zwischen den Antworten herzustellen, wurde eine standardisierte Befragung durch Fragebogen gewählt (vgl. Atteslander, 1993, S. 174). Aufgrund der geplanten Befragung in ganz Deutschland und des zeitlichen Aufwandes, der bei einer mündlichen bzw. telefonischen Befragung entstanden wäre, wurde dieser die schriftliche Form der Befragung vorgezogen (vgl. Friedrichs, 1990, S. 237).

## **Fragebogen**

Der zwei DIN-A4 Seiten lange Fragebogen (s. Anhang 1) basiert auf den zuvor formulierten Hypothesen. Er gliedert sich in sechs Hauptkategorien, die thematisch geordnet sind, damit der Befragte keine Gedankensprünge nachvollziehen muß (vgl. Atteslander, 1993, S. 190).

Die Hauptkategorien sind: Ist-Zustand (Fragen 1 und 2), Einschätzung des Zukunftspotentials (Fragen 3 bis 6), konkrete Nutzungsformen (Fragen 7 bis 9), vertragliche Situation mit dem Host (Fragen 10 bis 12), Kostenverrechnung mit dem Kunden (Frage 13) und Auswirkung auf Öffentliche Bibliotheken / Image (Frage 14).

Die einzelnen Fragen wurden möglichst kurz und konkret formuliert, es wurden einfache Wörter verwendet und Suggestivfragen vermieden. Dies entspricht den Faustregeln für die Frageformulierung (vgl. Schnell / Hill / Esser, 1993, S. 343). Es wurden meist geschlossene, nominalskalierte Fragen (Multiple-Choice-Questions) gestellt, die vom Befragten eine Entscheidung zwischen Antwortalternativen verlangen, im einfachsten Fall zwischen ja oder nein (vgl. Schnell / Hill / Esser, 1993, S. 339). Die Fragen 1c, 4b, 5, 6, 9, 11, 12 und 13 enthalten Mehrfachvorgaben. Mehrfachnennungen sind zugelassen bei den Fragen 1c, 5, 6, und 9. Hybridfragen sind eine Kombination aus offenen und geschlossenen Fragen (vgl. Schnell / Hill / Esser 1993, S. 342), dies sind die Fragen 1c, 5, 10b und 12. Neben den vorformulierten Antwortvorgaben bieten diese die Möglichkeit einer anderen Antwort (sonstiges, andere Gründe). Bei der 3. Frage wurde eine Ordinalskala mit vier Werten von sehr groß bis sehr gering vorgegeben. Die Zuordnung der jeweiligen Fragetypen erfolgte nach dem zu erfragten Tatbestand.

Der Fragebogen wurde durch mehrere Pretests auf Verständlichkeit getestet, indem insgesamt etwa 20 Personen in 5 Durchgängen befragt wurden. Diese Personen waren Studenten des Bibliothekswesens, sowie Personal aus Öffentlichen Bibliotheken.

## **Erhebung**

Die Fragebögen wurden mit Anschreiben (s. Anhang 2), jeweils einem Musterdokument aus dem Angebot der Anbieter GBI (Gesellschaft für Betriebswirtschaftliche Information) und GENIOS (Verlagsgruppe Handelsblatt) und einem, mit zwei Briefmarken (davon eine Sondermarke) frankierten und adressierten Rückumschlag verschickt.

Jede Bibliothek hat einen Fragebogen erhalten, der mit einer laufenden Nummer versehen war, damit die Untersuchung später durch Sekundärdaten erweitert werden konnte. Diese Nummer steht für den Datensatz der jeweiligen Bibliothek, in der für diese Untersuchung angelegten Adreßdatenbank.

Bei dem Anschreiben wurde darauf geachtet, es möglichst persönlich zu verfassen, um den Eindruck einer Massendrucksache zu vermeiden (vgl. Friedrichs, 1990, S. 242). Die Bibliotheksleiter wurden deshalb in der Regel namentlich angesprochen, jedes Anschreiben wurde ausgedruckt (nicht kopiert) und von den Diplomanden sowie dem betreuenden Professor unterschrieben. Dies, aber auch der bereits erwähnte Rückumschlag, hatte den Zweck, einen möglichst hohen Rücklauf zu erzielen (vgl. Friedrichs, 1990, S. 238).

Zur Befragung ausgewählt wurden alle Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland, die einen Bestand von mindestens 40.000 Medieneinheiten (lt. Jahrbuch der Öffentlichen Bibliotheken, 1994) besitzen. Das war bei genau 469 Bibliotheken der Fall. Es handelt sich dieser Befragung um eine Vollerhebung. Nicht befragt wurden Fahr- und Blindenbibliotheken sowie Bibliotheken in privater Trägerschaft (Firmenbibliotheken). Die Adressen wurden dem Jahrbuch der Öffentlichen Bibliotheken entnommen. Da die Angaben in diesem Buch teilweise unvollständig sind, wurde zu ihrer Ergänzung das Internet genutzt bzw. die jeweilige Bibliothek telefonisch befragt.

Die Fragebögen wurden im Winter 1998 verschickt. Ein Beantwortungszeitraum von einer Woche war vorgegeben, um die Bibliotheken zu einer sofortigen Antwort zu veranlassen. Das verspätete Eintreffen der Fragebögen wurde mit einkalkuliert, so daß alle Fragebögen ausgewertet wurden, die bis zu einem Monat später eintrafen.

Von den 469 angeschriebenen Bibliotheken haben 323 ihren Fragebogen zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 68,9%.

Von den 323 Fragebögen konnten 315 ausgewertet werden. Von den übrigen acht Bögen wurde ein Fragebogen von der zuständigen Verwaltung zurückgeschickt, da die Bibliothek aufgrund Geldmangels geschlossen wurde. Weitere vier Bögen wurden nicht ausgefüllt zurückgeschickt und mit einer Nachricht versehen. Drei Bögen trafen später als einen Monat nach der Frist ein und konnten deshalb nicht mit ausgewertet werden.

### **Sekundäranalyse**

Vor der Auswertung wurde der Datenbestand durch Sekundärdaten erweitert.

Zu diesem Zweck wurde jeder Bibliothek, die geantwortet hat, über die Nummer des Fragebogens die Einwohnerzahl (EW) der Stadt sowie die Medieneinheiten (ME) und die Personalstellen (PS) der Bibliothek aus der zur Zeit aktuellsten Ausgabe der Deutschen Bibliotheksstatistik (1996) hinzugefügt. Bei der Anzahl der Medieneinheiten hat sich jedoch herausgestellt, daß das Jahrbuch der Öffentlichen Bibliotheken über andere Zahlen verfügt als die Deutsche Bibliotheksstatistik. Resultat ist, daß 16 Bibliotheken befragt wurden, die laut Deutscher Bibliotheksstatistik kleiner sind als 40.000 ME. Die Daten dieser Bibliotheken wurden aber trotzdem mitausgewertet, da keine Quelle als die derzeit gültige identifiziert werden konnte und bereits erhobene Daten nicht für nutzlos erklärt werden sollten.

Nach der Hinzufügung der Sekundärdaten wurden alle Angaben anonymisiert, d.h. es war bei keinem Schritt der Weiterverarbeitung möglich, auf Daten einzelner Bibliotheken zu schließen.

### **Größenklassen**

Aus den Sekundärdaten wurden Größenklassen nach Einwohnerzahl, Medieneinheiten und Personalstellen gebildet. In den Größenklassen erfolgte eine Unterteilung in vier Gruppen:

Zu der Gruppe der Bibliotheken bis 49.999 Medieneinheiten gehören 92 Bibliotheken, in die Gruppe von 50.000 - 74.999 ME fallen 72 Bibliotheken. Weiterhin gehören jeweils 75 Bibliotheken in die Gruppen von 75.000 - 149.000 ME und in die mit über 150.000 ME.

Die Größenklassen nach Einwohnern wurden unterteilt bis 29.999 Einwohner (85 Bibliotheken), 30.000 - 49.999 EW (84 Bibliotheken), 50.000 - 99.999 EW (77 Bibliotheken) und über 100.000 EW (67 Bibliotheken).

Bei den Personalstellen fallen in die erste Gruppe 74 Bibliotheken bis zu 6,99 Personalstellen, 78 Bibliotheken, die 7,00 - 8,99 PS haben, weitere 79 Bibliotheken mit 9,00 - 19,99 PS und in die Gruppe über 20,00 PS fallen 82 Bibliotheken.

Bei drei Bibliotheken konnten durch die Deutsche Bibliotheksstatistik die Angaben zu den Medieneinheiten, Einwohnerzahlen und Personalstellen nicht zugeordnet werden. Die Medieneinheiten wurden durch das Jahrbuch der Öffentlichen Bibliotheken ergänzt. Bei weiteren fehlenden Angaben fielen diese Bibliotheken der jeweiligen Größenklassen aus der Wertung.

**Tabelle 4**

<b>Einteilung der Größenklassen</b>						
Größenklasse	Medieneinheiten	Anzahl Bibliotheken	Einwohner	Anzahl Bibliotheken	Personalstellen	Anzahl Bibliotheken
1	- 49.999	92	- 29.999	85	- 6,99	74
2	50.000-74.999	72	30.000-49.999	84	7,00-8,99	78
3	75.000-149.000	75	50.000-99.999	77	9,00-19,99	79
4	150.000 -	75	100.000 -	67	20,00 -	82

### **Auswertung**

Die Auswertung der Fragebögen erfolgte unter Zuhilfenahme des Programmes SPSS 7.5 für Windows.

Bei der Dateneingabe haben sich einige Probleme ergeben: Es hat sich herausgestellt, daß die meisten Befragten auf dem Fragebogen die Fragen 4b und 12 mehrfach angekreuzt haben, obwohl dies nicht vorgesehen war. Um diese Fragen trotzdem mit einbeziehen zu können, wurden sie in der Auswertung genau wie die Fragen mit zugelassener Mehrfachantwort behandelt.

Bei der Analyse der Fragen wird im ersten Schritt die Häufigkeitsverteilung betrachtet, anschließend folgt eine Differenzierung nach Größenklassen.

Die Größenklasse der Medieneinheiten wird bei jeder Frage aufgeführt, da diese die Bibliotheksgröße widerspiegelt und so größenspezifische Unterschiede festgestellt werden sollen. Die Größenklassen nach Einwohnern und Personalstellen werden nur aufgeführt, wenn zusätzliche Erkenntnisse daraus ersichtlich sind.

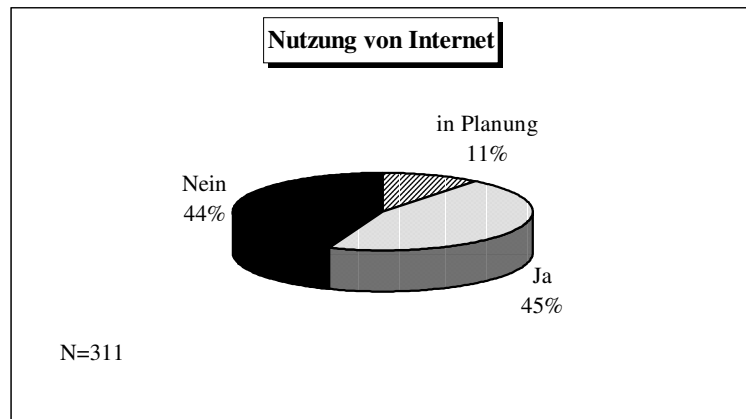
## 1.2 Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: Neue Nutzer – Neue Märkte?

### Ergebnisse der Befragung der Öffentlichen Bibliotheken

#### 1.2.1 Nutzung von Internet

**Frage 1a: Nutzen Sie in Ihrer Bibliothek Internet?**

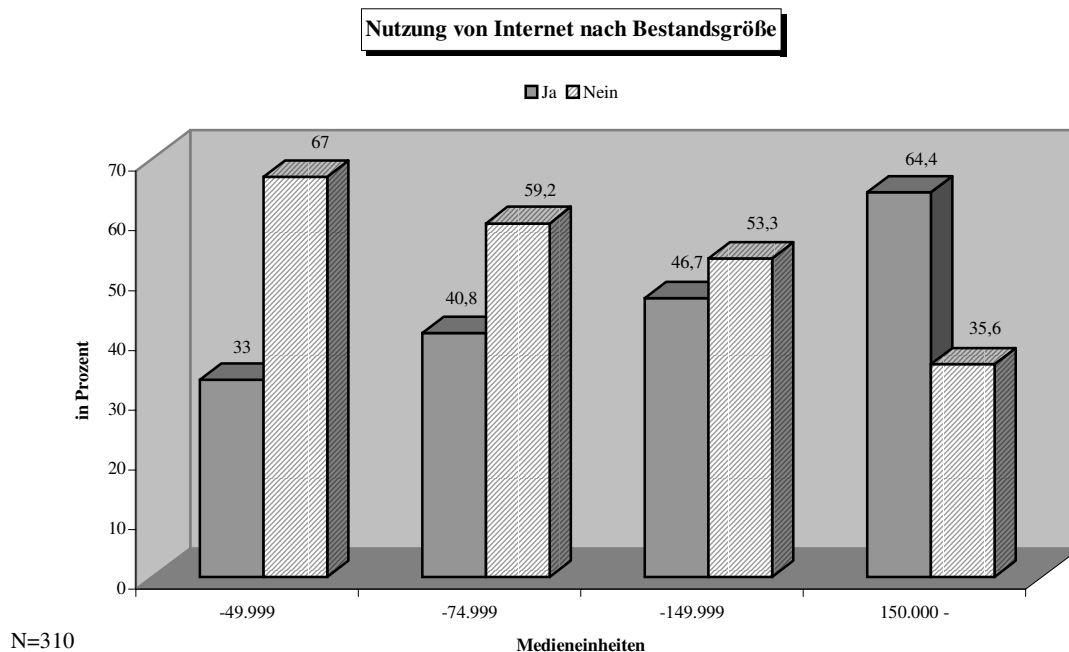
**Abb. 2:**



Mit der Frage: "Nutzen Sie in Ihrer Bibliothek Internet?" sollte untersucht werden, wie verbreitet einer der möglichen Zugangswege zu Online-Hosts, nämlich das Internet, in Öffentlichen Bibliotheken ist. In Abbildung 1 wird das Ergebnis dieser Frage graphisch dargestellt. Bereits 45% aller befragten Bibliotheken verfügen über einen Internetzugang und nutzen diesen auch. Weitere 33 Bibliotheken gaben ungefragt an, in der nächsten Zeit einen Internet-Anschluß einzurichten. Es kann also davon ausgegangen werden, daß in Kürze 56% aller größeren Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland einen Internetanschluß haben werden. Die übrigen 44% der befragten Öffentlichen Bibliotheken haben zur Zeit noch keinen Anschluß.



**Abb. 3:**



Der Darstellung nach Bestandsgröße der Bibliotheken (Indikator: Medieneinheit) liegt die Annahme zugrunde, daß es je nach Gruppe eine unterschiedliche Häufigkeitsverteilung gibt. Das heißt, daß in einer Gruppe besonders viele Bibliotheken mit Internetanschluß sind und in einer anderen besonders wenige.

Wie aus Abbildung 2 hervorgeht, trifft diese Annahme zu. In der ersten der vier Gruppen geben 67% an, über keinen Internetanschluß zu verfügen. Lediglich 33% haben bereits einen Zugang zum Internet. In der zweiten Gruppe steigt die Zahl der befragten Bibliotheken mit Internetanschluß auf 40,8%. 59,2% dieser Gruppe haben noch keinen Internetanschluß.

In der dritten Gruppe ist die Anzahl der Bibliotheken ohne Internetanschluß ebenfalls höher, als die der Bibliotheken mit Internetanschluß. Hier liegen die Prozentwerte jedoch schon näher zusammen: 46,7% der in dieser Gruppe befragten Bibliotheken gaben an, über einen Internetanschluß zu verfügen.

In der vierten Gruppe überwiegt die Anzahl der Bibliotheken, die bereits über einen Internetzugang verfügen (64,4%), gegenüber denen ohne Internetzugang (35,6%).

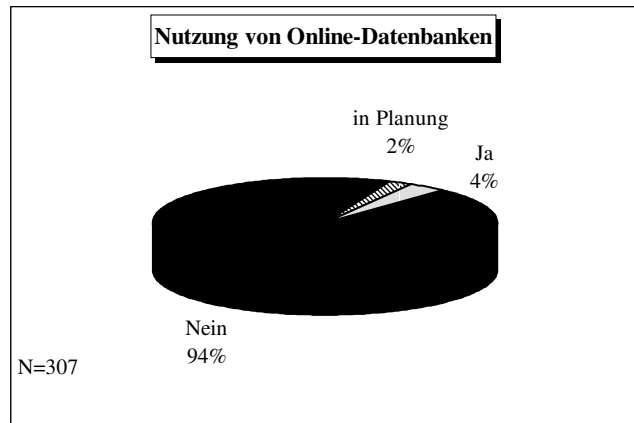
Die Zahl der Bibliotheken mit Internetanschluß steigt also stetig, je mehr Medieneinheiten sie hat. Die Anzahl der Bibliotheken ohne Internetanschluß verhält sich genau entgegengesetzt. Es zeigt sich eine fallende Tendenz.

Aus der Darstellung der Frage nach dem Internetzugang und der zusätzlichen Differenzierung nach der Bestandsgröße der Bibliothek läßt sich die Aussage ableiten, daß je größer die Bibliothek (nach Medieneinheiten) ist, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, daß sie bereits über einen Zugang zum Internet verfügt.

### 1.2.2 Nutzung von Online-Datenbanken

Frage 1b: Nutzen Sie in Ihrer Bibliothek Online-Datenbanken kommerzieller Anbieter (z.B. über GBI oder GENIOS) ?

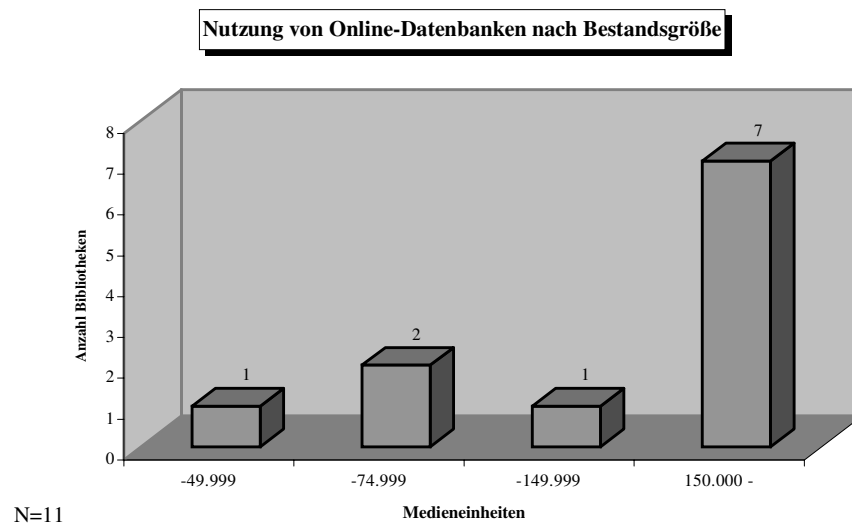
**Abb. 4:**



Mit der Frage 1b: "Nutzen Sie in Ihrer Bibliothek Online-Datenbanken kommerzieller Anbieter?" sollte überprüft werden, wie viele Bibliotheken Online-Datenbankanschlüsse haben.

Abbildung 3 zeigt, daß Online-Datenbankanschlüsse in Öffentlichen Bibliotheken mit einer Bestandsgröße ab 40.000 Medieneinheiten in Deutschland wenig verbreitet sind. Genau 4%, das sind 11 Bibliotheken, nutzen Online-Datenbanken. Weitere 7 der befragten Bibliotheken gaben ungefragt an, einen Online-Datenbankanschluß zu planen. Das Gros jedoch, nämlich 94% verfügen noch nicht über einen Online-Datenbankanschluß.

**Abb. 5:**



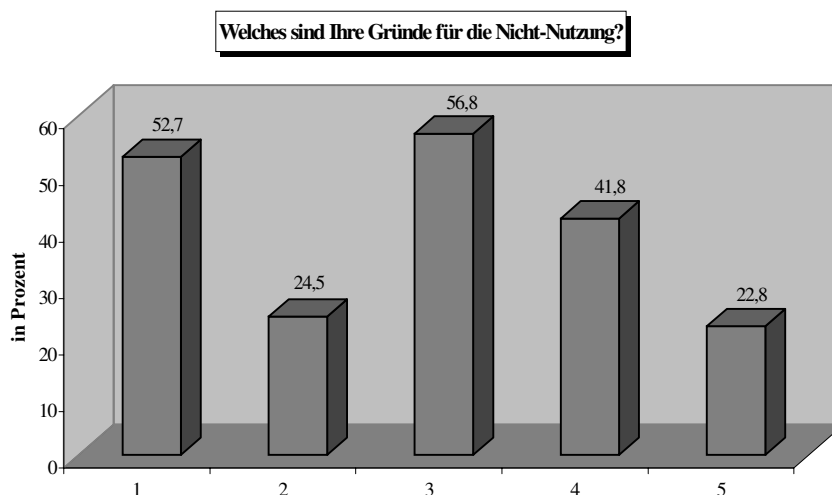
Mit der Differenzierung nach Bestandsgröße sollte betrachtet werden, ob sich die Bibliotheken mit Online-Datenbankanschluß in einer Gruppe häufen. Vermutet wurde hier eine Häufung der Bibliotheken mit Online-Datenbankanschluß in der vierten Gruppe, also den größten unter den befragten Öffentlichen Bibliotheken. Diese dürften aufgrund ihres Etats über ausreichend finanzielle Mittel, aber auch über genügend qualifiziertes Personal verfügen. Solche Bibliotheken befinden sich in der Regel in größeren Städten, weshalb sie vermutlich einem höheren Anspruch ihrer Benutzer gerecht werden müssen.

In Abbildung 4 zeigt sich, daß die Vermutung der Häufung in der vierten Gruppe zutrifft. 7 von 11 Öffentlichen Bibliotheken mit Online-Datenbankanschluß befinden sich in der vierten Gruppe (nach Medieneinheiten). Jeweils eine Bibliothek ist in der ersten und der dritten Gruppe zu sehen und die übrigen zwei in der zweiten Gruppe. Hier wäre sicherlich eine weitere Befragung besonders der drei Bibliotheken aus der ersten und der zweiten Gruppe interessant, da diese Aufschluß über Nutzen und Finanzierung von Online-Datenbankanschlüssen in kleinen Bibliotheken geben könnte.

### 1.2.3 Gründe für die Nicht-Nutzung

**Frage 1c: Warum nicht?** (Mehrfachnennung möglich)

**Abb. 6:**



**Legende:**

1. technische Ausstattung ist nicht vorhanden
2. zu hohe Dokument-/ Anschaltkosten
3. nicht genügend Haushaltsmittel vorhanden
4. zu wenig / keine Informationen über den Umgang mit Online-Datenbanken
5. andere Gründe

Aus dieser Graphik geht hervor, was die häufigsten Gründe der Nicht-Nutzung von Online-Datenbanken sind. Über die Hälfte aller Bibliotheken gab an, daß "nicht genügend Haushaltsmittel vorhanden" sind (56,8%) und, daß die "technische Ausstattung nicht vorhanden" ist (52,7%). Mit 41,8% folgt der Grund "zu wenig / keine Informationen über den Umgang mit Online-Datenbanken". An vierter Stelle mit 24,5% liegt der Grund: "zu hohe Dokument- / Anschaltkosten". Es folgen noch "sonstige Gründe" mit 22,8%.

Aufgrund der allgemein angespannten Haushaltslage der öffentlichen Verwaltungen war vorauszusehen, daß ungenügende Haushaltsmittel häufiger als Grund angegeben würden. Darauf läßt sich wahrscheinlich auch die fehlende technische Ausstattung vieler Bibliotheken zurückführen. Im Zusammenhang zu der angespannten Haushaltslage stehen wahrscheinlich auch die "zu hohen Dokument- / Anschaltkosten". Aus den 41,8% der befragten Bibliotheken, die angeben "zu wenig / keine Informationen über den Umgang mit Datenbanken" zu haben, läßt sich auf einen geringen Informationsstand schließen.

Als sonstige Gründe wurden genannt (wörtlich aus den Fragebögen entnommen) :

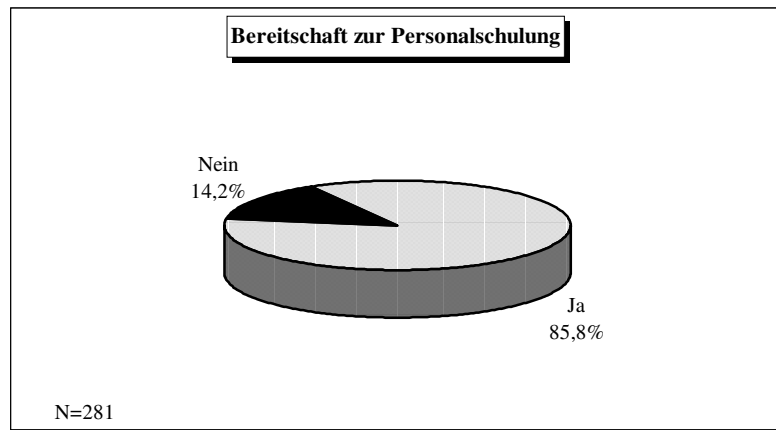
- bereits andere Anbieter mit Informationsvermittlungsstellen am Ort (Hochschulbibliothek, Industrie- und Handelskammer)
- Platzmangel
- Personalkosten

- Der potentielle Bedarf der Benutzer müßte erst erfragt werden!
- Personalmangel / fehlende personelle Kapazitäten
- kein Personal für die Betreuung, trotzdem wollen wir es in Angriff nehmen
- Angebote für Öffentliche Bibliothek kaum relevant
- noch kein Einvernehmen mit zentraler Verwaltung und politischen Ausschüssen
- Bedenken der Verwaltung (Sicherheit)
- Oberstadtdirektor hat Beginn z.Z. nicht gestattet
- wir steigen eben erst ein [Anmerkung der Verfasserinnen: in die Internetnutzung]
- keine Nutzungsprognosen
- wenig Nachfrage
- UB ca. 500m entfernt
- noch keinen Dienst aufgebaut
- a.) Kosten      b.)Vorrang hat z.Z. 1. Integration des Internet in Auskunftsdienst  
2. Einführung der elektronischen Fernleihe
- noch nicht im Konzept der Bibliothek
- viele Datenbanken (zum Beispiel Munzinger, ÖKO-TEST, Kompaß) liegen bei uns als CD-Roms bzw. als Printmedien vor. Zudem sind viele Infos auch über das Internet abrufbar
- kein Bedarf / Bedarf schlecht abschätzbar
- erst am Anfang [mit Internet] / nach und nach Auswertung des Angebotes, je nach Nutzerbedarf
- keine Zeit für Mitarbeiterschulungen
- keine Nachfrage
- bisher kein Bedarf; Internet-Konkurrenz
- großer Bestand an CD-ROM-Datenbanken
- Zeitmangel
- notwendige Einarbeitungszeit nicht vorhanden
- bisher keine Nachfrage / kein Hochschulstandort
- sind erst in der Phase der Überlegung / Planung
- EDV ist noch nicht vollständig eingeführt, bisher nur Katalogisierung und Recherche
- Widerstände in der Verwaltung was Entwicklung neuer Medien betrifft; indifferente Wertung
- Outsourcing geplant
- Kauf eines neuen DV-Systems hatte Vorrang
- geht über den Auftrag der ÖB hinaus
- Internet lediglich Animation für Benutzer
- Abrechnung ist unklar
- zu wenig Personal insgesamt um das Know-How zu erwerben und die Vorbereitungen zu planen
- Bedarf zu gering, da wir in erster Linie eine Schulbibliothek sind

### 1.2.4 Bereitschaft zur Personalschulung

Frage 2: Sind Sie bereit, Personal für die Nutzung von Online-Datenbanken zu schulen?

**Abb. 7:**

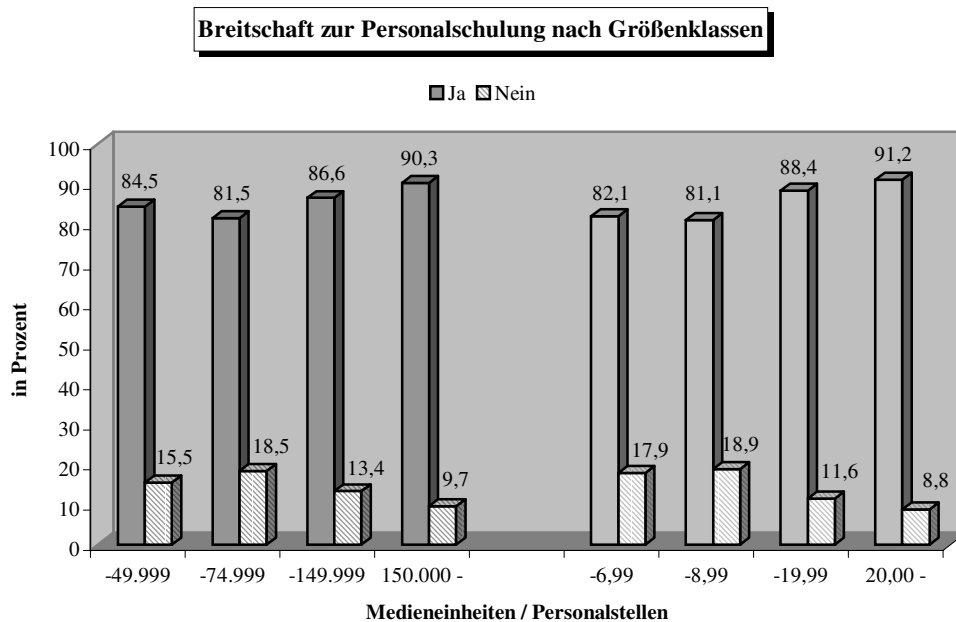


Die Frage 2: „Sind Sie bereit, Personal für die Nutzung von Online-Datenbanken zu schulen?“ wurde formuliert, da angenommen wurde, daß Bibliotheken bisher nur wenig Erfahrung im praktischen Umgang mit Online-Datenbanken haben. Um das Angebot von Online-Datenbanken kommerzieller Datenbankanbieter effektiv nutzen zu können, müßte das Personal zunächst eine Einführung in die Angebote unterschiedlicher Hosts erhalten. Außerdem wären Schulungen in der jeweiligen Retrieval- bzw. Kommandosprache notwendig.

Da die Schulungsbereitschaft im Öffentlichen Dienst allgemein eher gering, ist wurde auch hier eine niedrige Schulungsbereitschaft angenommen. Personalmangel, sowie die knappen finanzielle Ressourcen liefern mögliche Erklärungsansätze für die zurückhaltende Schulungsbereitschaft.

Die Annahme, daß die niedrigen Schulungsbereitschaft auch für die Bibliotheken zutrifft, hat sich in der Untersuchung jedoch nicht bestätigt. 85,8% der befragten Bibliotheken gaben an, daß sie bereit sind, ihr Personal für die Nutzung von Online-Datenbanken zu schulen. Nur 14,2% sind nicht bereit, ihr Personal fortzubilden.

**Abb. 8:**



Anhand der Größenklassen sollten erneut die Unterschiede zwischen Bibliotheken verschiedener Größe aufgezeigt werden.

In der Größenklasse nach Medieneinheiten erreicht die zweite Gruppe die niedrigsten Nennungen (81,5%) zur Schulungsbereitschaft und die vierte Gruppe die höchsten (90,3%). Bereits an diesen beiden Werten wird deutlich, daß nach Medieneinheiten keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Gruppen festzustellen sind. Alle vier Werte sind sehr hoch und weisen insgesamt noch nicht einmal 10% Differenz auf. Der prozentuale Anteil der befragten Bibliotheken, die nicht zur Schulung bereit sind, liegt in der ersten Gruppe bei 15,5% und steigt zur zweiten auf 18,5% an. In der dritten (13,4%) und vierten Gruppe (9,7%) fällt er jedoch wieder ab.

In der Größenklasse nach Personalstellen zeigt sich hier die gleiche Tendenz, wie bei der Größenklasse nach Medieneinheiten. In der ersten Gruppe liegt die Anzahl der Bibliotheken mit Bereitschaft zur Personalschulung bei 82,1%. In der zweiten Gruppe sinkt die Bereitschaft auf 81,1%. 88,4% sind in der dritten Gruppe bereit, ihr Personal zu schulen und 91,2% in der vierten. 17,9% der befragten Bibliotheken der ersten Gruppe sind nicht bereit, Schulungen durchzuführen. Diese Zahl steigt in der zweiten Gruppe auf 18,9% an, fällt aber bis zur vierten Gruppe auf 8,8%.

In der Graphik läßt sich eine Tendenz ablesen. Jeweils in der zweiten Gruppe der Größenklassen liegt ein Einbruch der Werte vor. Dies ist demnach die Gruppe der Bibliotheken, die am wenigsten Bereitschaft zur Schulung zeigt. Bis zu der vierten Gruppe der Größenklassen steigen die Zahlen dann wieder an. Die Bereitschaft zur Personalschulung steigt also mit der Größe der Bibliothek, sowohl nach Medieneinheiten als auch nach Personalstellen.

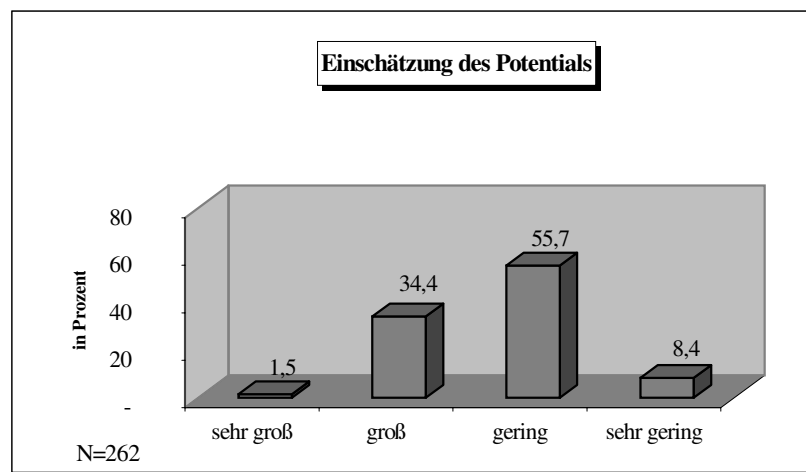
Diese Tendenz ist allerdings nur schwach ausgeprägt, da die Bereitschaft zur Personalschulung insgesamt hoch ist. Zusammenfassend kann man die Aussage

treffen, daß alle Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland ab einer Größe von 40.000 Medieneinheiten zu über 80% bereit sind, ihr Personal für die Nutzung von Online-Datenbanken zu schulen.

### **1.2.5 Einschätzung des Benutzerpotentials**

Frage 3: Wie groß schätzen Sie das Potential an Ihren Benutzern, die sich für das Angebot von Online-Datenbanken kommerzieller Anbieter interessieren?

**Abb. 9:**



In Frage 3 wurden die Bibliotheken aufgefordert, ihr Benutzerpotential für das Angebot von Online-Datenbanken einzuschätzen. Erwartet wurde aufgrund der ständig steigenden Zahl an Datenbanken und besonders wegen der zunehmenden Zahl an Volltext-Datenbanken, daß das Potential der Benutzer als relativ hoch geschätzt würde.

Bei der Häufigkeitsverteilung in Abbildung 8 zeigt sich, daß extreme Werte, also "sehr groß" und "sehr gering", kaum genannt wurden, während sich der Großteil der Antworten (90,1%) in den mittleren Kategorien häuft. Die Nennung für ein geringes Benutzerpotential erreicht den höchsten Wert (55,7%), die Antwortmöglichkeit für ein großes Benutzerpotential den zweithöchsten (34,4%).



**Abb. 10:**

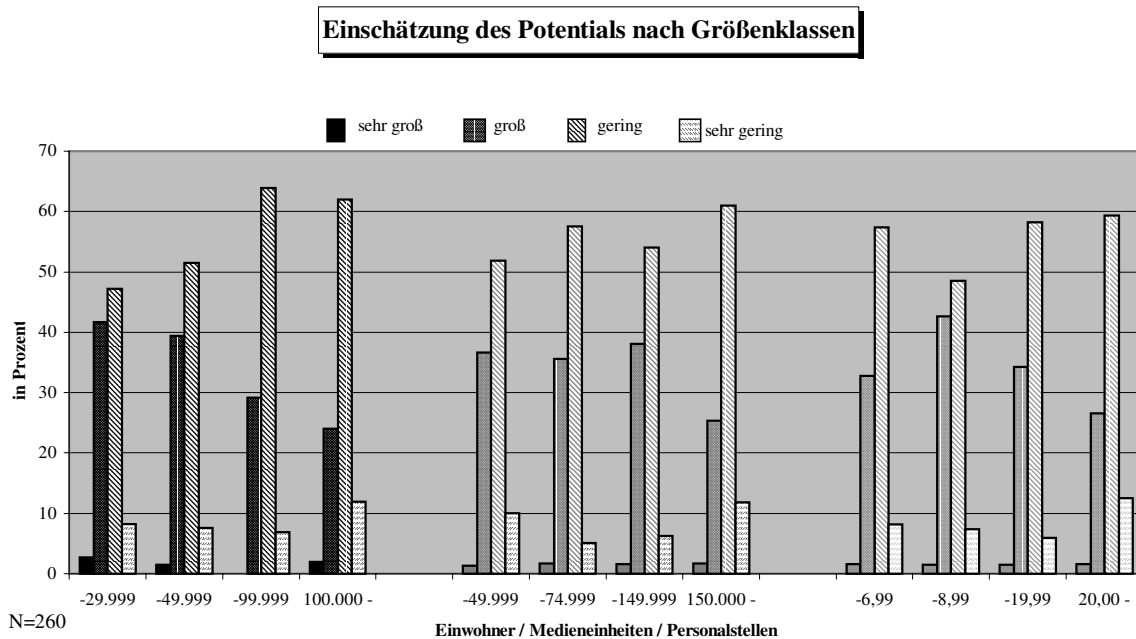


Abbildung 9 stellt die Ergebnisse, aufgeschlüsselt nach den Größenklassen der Einwohnerzahlen, der Medieneinheiten und der Personalstellen, dar. Das Ergebnis, das bereits bei der Häufigkeitsverteilung beschrieben wurde, spiegelt sich wider: In jeder Gruppe erreicht "gering" den höchsten und "groß" den zweithöchsten Wert. In der Größenklasse nach Einwohnern kann man deutlich erkennen, daß die Nennungen für "gering" stark ansteigen, je höher die Einwohnerzahl ist, während die Nennungen für "groß" stark sinken. Die erste Gruppe dieser Größenklasse schätzt das Benutzerpotential am höchsten ein. Eine große Nachfrage der Benutzer schätzen 41,7% der befragten Bibliotheken. Dem gegenüber stehen 47,2% der Bibliotheken, die ein geringes Interesse auf Seiten der Benutzer vermuten.

Daraus läßt sich das Fazit ableiten, daß Bibliotheken das Potential für die Nutzung von Online-Datenbanken kleiner einschätzen, je größer die Stadt ist.

In der Größenklasse der Medieneinheiten verhalten sich die ersten drei Gruppen nicht sehr unterschiedlich. Die Nennungen für "gering" liegen in dieser Gruppen zwischen 51,9% und 57,6%. 35,6% bis 38,1% erreichen die Nennungen für "groß" in der ersten bis dritten Gruppe. Von diesen hebt sich deutlich die vierte Gruppe ab. Sie erzielt für "gering" einen Prozentwert von 61%, weit dahinter liegt "groß" mit Nennungen von 25,4%.

Nach dieser Darstellung des Zusammenhangs von geschätztem Potential an Benutzern und Bestandsgröße der befragten Bibliotheken, ist zu sehen, daß sich die Antworten der ersten drei Gruppen gleich verhalten. Diese drei Gruppen schätzen ihr Potential etwa gleich hoch ein, während sich die vierte Gruppe abhebt, da sie ihr Nachfrage geringer einschätzt.

Betrachtet man nun die Größenklasse der Personalstellen kann man eine ähnliche Tendenz feststellen. Je größer die Bibliothek, desto geringer wird das

Benutzerpotential eingeschätzt, das sich für das Angebot von Datenbanken kommerzieller Anbieter interessiert. Ein Unterschied zur Größenklasse nach Medieneinheiten besteht darin, daß die Nennungen in der zweiten Gruppe für "groß" (42,6%) und für "gering" (48,5%) eine relativ kleine Differenz aufweisen. Die zweite Gruppe ist diejenige, in der das größte Potential an Benutzern vermutet wird.

In kleinen Städten und in kleinen bis mittleren Bibliotheken wird das höchste Benutzerpotential vermutet. Demzufolge wird das Potential an Benutzern geringer eingeschätzt, je größer die Stadt und die Bibliothek ist. Fraglich ist hier, ob das tatsächliche Benutzerpotential für die Nutzung von Online-Datenbanken so verteilt ist, wie es in Abbildung 9 gezeigt wird.

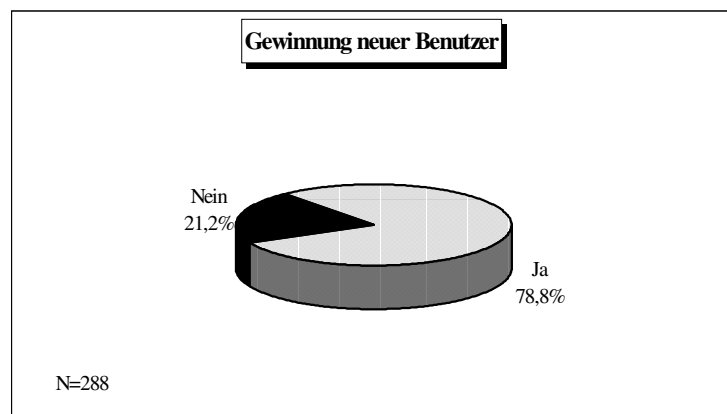
Eine Erklärung für die Einschätzung des höheren Benutzerpotentials durch kleine Bibliotheken, könnte der persönlichere Kontakt zwischen den Benutzern und den Bibliothekaren in diesen Bibliotheken sein. Daraus könnte eine genauere Einschätzung des Informationsbedarfs der Benutzer resultieren. Ein Gegenargument für diese Erklärung könnte sein, daß die Bibliothekare der kleinen Städte und Bibliotheken aufgrund ihrer geringen Erfahrung mit Online-Datenbanken die Informationsmöglichkeiten einer Datenbank nicht richtig einschätzen können, und Datenbanken und ihren Nutzen deshalb überschätzen.

Hier ist ein weiterer Untersuchungsbedarf zu erkennen, der sich jedoch auf aussagekräftigere Methoden, als Einschätzungen stützen sollte.

### **1.2.6 Gewinnung neuer Benutzer**

Frage 4a: Sind Sie der Ansicht, durch dieses Angebot neue Benutzer für die Bibliothek gewinnen zu können?

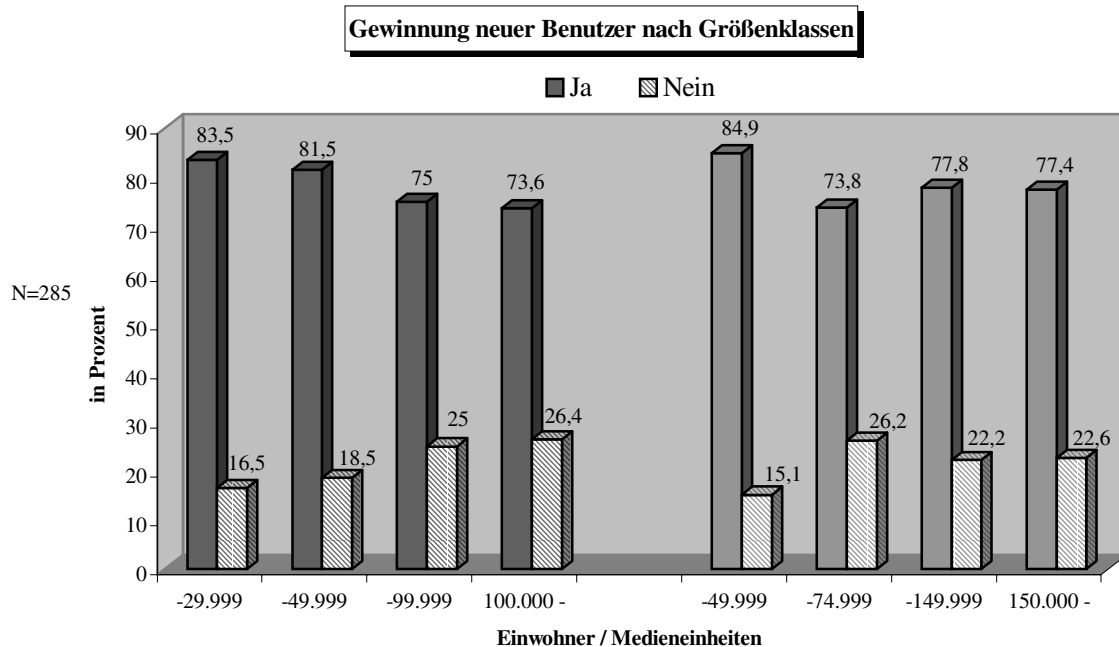
**Abb. 11:**



Mit der Frage "Sind Sie der Ansicht, durch dieses Angebot neue Benutzer gewinnen zu können?" sollte untersucht werden, ob die befragten Bibliotheken eine Chance sehen, durch das Angebot von Online-Datenbanken neue Benutzer, im Sinne von neuen Benutzersegmenten, für ihre Bibliothek allokalieren zu können. Hierbei zeigte

sich, daß 78,8% aller befragten Bibliotheken glauben, durch dieses Angebot neue Benutzer anzusprechen. 21,2% gehen nicht davon aus, daß durch das erweiterte Angebot neue Benutzer gewonnen werden können.

**Abb. 12:**



In Abbildung 11 wird dieselbe Frage nach den Größenklassen der Einwohnerzahlen und der Medieneinheiten dargestellt. Ziel ist es herauszufinden, ob es Gruppen gibt, die durch das Angebot von Online-Datenbanken in besonderer Weise eine Möglichkeit zur Gewinnung neuer Benutzer sehen. Dazu müßte eine Häufung in einer Gruppe vorliegen.

In der Größenklasse der Einwohnerzahlen gibt die erste Gruppe der Bibliotheken mit 83,5% an, daß sie glaubt, durch das Angebot von Online-Datenbanken neue Benutzer gewinnen zu können. Diese positive Einschätzung fällt bis zur vierten Gruppe auf 73,6%. Dem gegenüber steht die Einschätzung, daß das Angebot keine neuen Benutzer anziehen wird, bei den Bibliotheken der ersten Gruppe bei 16,5%. Bibliotheken der Gruppen zwei bis vier schätzen diese Tendenz höher ein. Die vierte Gruppe verneint die Möglichkeit der neuen Benutzer mit 26,4%.

Dieser Auswertung kann man die Tendenz entnehmen, daß überwiegend Bibliotheken in kleinen Städten erhoffen, neue Benutzer durch Online-Datenbanken zu gewinnen.

Die Darstellung nach Medieneinheiten gibt diese Tendenz nicht wieder. Wie in der Größenklasse nach Einwohnerzahlen, erreichen die Nennungen der befragten Bibliotheken, die die Hoffnung haben, durch das Angebot von Online-Datenbanken neue Benutzer gewinnen zu können, in der ersten Gruppe ihren höchsten Stand mit 84,9%. In der zweiten Gruppe erwarten nur 73,8% neue Nutzer durch die Bereitstellung von Online-Datenbanken. Geringfügig höher sind die Angaben der dritten Gruppe (77,8%), und geringfügig niedriger (77,4%) die der vierten.

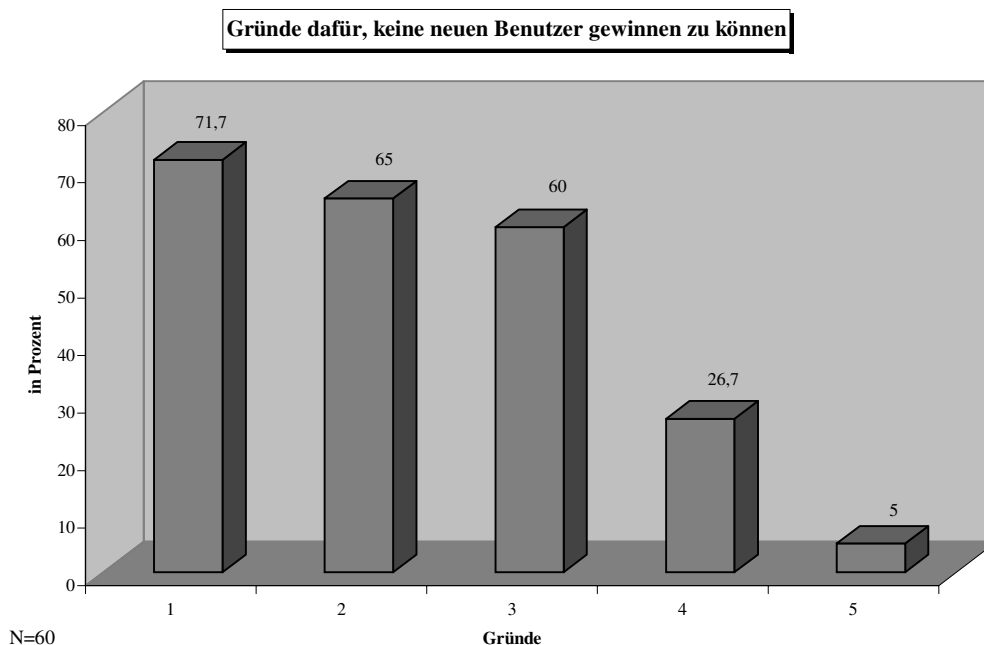
An dieser Differenzierung nach Medieneinheiten zeigt sich, daß besonders die kleinsten der befragten Bibliotheken glauben, neue Benutzer zu erreichen. Die übrigen befragten Bibliotheken verhalten sich relativ gleich.

Kleine Bibliotheken und Bibliotheken in kleinen Städten glauben am ehesten daran, neue Benutzer durch das Angebot von Online-Datenbanken gewinnen zu können. Alle anderen befragten Gruppen schließen sich dieser Einschätzung mit einem maximalen Abstand von weniger als 12% an.

### **1.2.7 Gründe dafür, keine neuen Benutzer gewinnen zu können**

**Frage 4b: Falls nein, warum nicht?** (Mehrfachnennung möglich)

**Abb. 13:**



**Legende:**

1. Konkurrenz durch Internet
2. zu wenig Informationen über den Nutzen von Online-Datenbanken in breiter Masse vorhanden
3. zu hohe Nutzungsgebühren
4. kein Bedarf an Online-Datenbanken
5. kein Interesse an Bibliothek generell

Ziel dieser Frage war es, Gründe aufzuzeigen, weshalb die befragten Bibliotheken nicht glauben, neue Benutzer ansprechen zu können.

Zur Auswahl standen die fünf im Diagramm aufgeführten Gründe. Am häufigsten wurde die "Konkurrenz durch das Internet" (71,7%) als Grund dafür benannt, daß man glaubte, keine neuen Benutzer allokalieren zu können. Diesem folgte der Grund, daß zu wenig Informationen über den Nutzen von Online-Datenbanken in der breiten Masse vorhanden sind. Mit 60% wurden die zu hohen Nutzungsgebühren aufgeführt. Weit abgeschlagen sind die Gründe: „Kein Bedarf an Online-Datenbanken“ mit 26,7% und „kein Interesse an Bibliothek generell“ mit 5%.

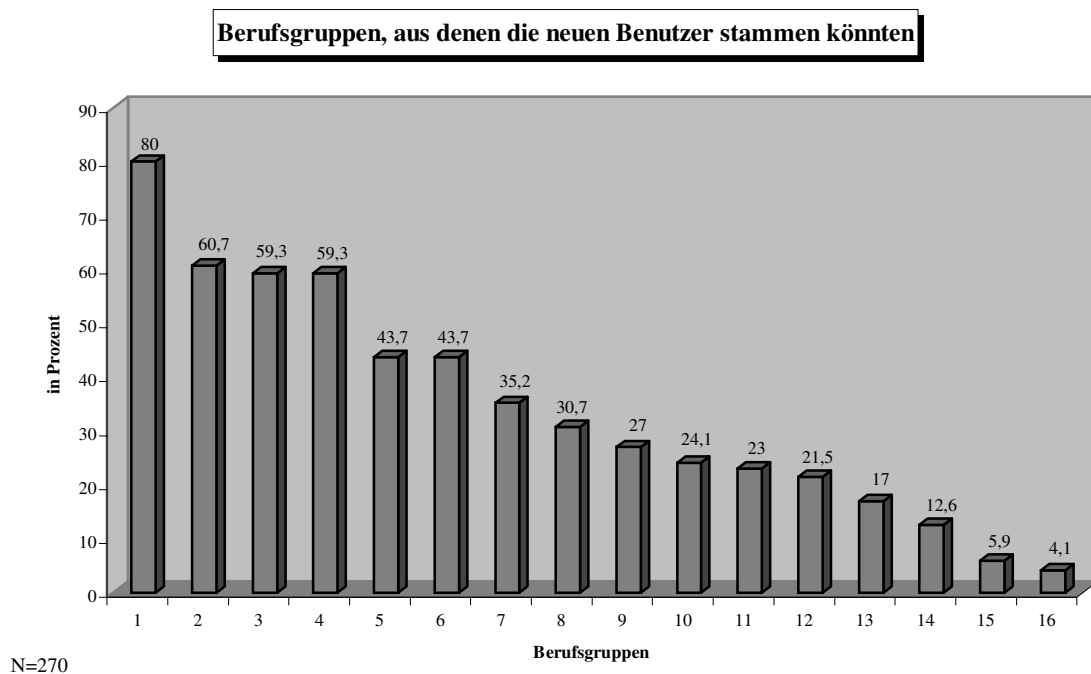
Über 70% der befragten Bibliotheken glauben also, daß die Informationen, die im Internet bereitgestellt werden, als Konkurrenz zu Online-Datenbanken gesehen werden müssen.

Da 65% der befragten Bibliotheken der Meinung sind, daß zu wenig Informationen in der breiten Masse vorhanden sind, läßt das auf ein Informationsdefizit schließen. Ein Erklärungsversuch hierfür wäre das Marketingkonzept der Hosts, daß auf andere Zielgruppen ausgerichtet ist.

### 1.2.8 Berufsgruppen neuer Benutzer

**Frage 5: Aus welchen Berufsgruppen könnten die neuen Benutzer stammen?**

**Abb. 14:**



**Legende:**

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 1. Studierende                                 | 9. Journalisten                     |
| 2. Firmen / Vereine / Verbände                 | 10. Wirtschaftsprüfer/Steuerberater |
| 3. Angestellte aus der freien Wirtschaft       | 11. Beamte                          |
| 4. Schüler                                     | 12. Handwerker                      |
| 5. Auszubildende                               | 13. Architekten                     |
| 6. Angestellte aus der öffentlichen Verwaltung | 14. Künstler                        |
| 7. Juristen                                    | 15. Arbeiter                        |
| 8. Ärzte                                       | 16. Sonstige                        |

Mit dieser Frage sollte untersucht werden, welche Berufsgruppen die befragten Bibliotheken mit dem Angebot von Online-Datenbanken zu erreichen glauben. Diese Überlegung wäre auch bei der konkreten Planung eines Online-Datenbankanschlusses wichtig, da die Auswahl der Hosts auf die Bedürfnisse der Benutzer abgestimmt sein muß.

Hier stehen Studierende mit 80% an der Spitze. An zweiter Stelle stehen Firmen / Vereine / Verbände. 59,3% glauben Angestellte aus der freien Wirtschaft und Schüler erreichen zu können. Auszubildende folgen als neue Benutzer mit dem gleichen Anteil, wie Angestellte aus der öffentlichen Verwaltung, die jeweils 43,7% erlangen. Weiterhin werden Juristen (35,2%), Ärzte (30,7%), Journalisten (27%), Wirtschaftsprüfer / Steuerberater (24,1%), Beamte (23%), Handwerker (21,5%), Architekten (17%), Künstler (12,6%) und Arbeiter (5,9%) als potentielle Benutzer genannt.

An diesen Antworten ist zu erkennen, daß die Bibliotheken mit diesem Angebot sowohl weitere Interessenten aus ihren bisherigen Benutzerkreisen ansprechen würden, als auch Interessenten, die bisher keine typischen Benutzer Öffentlicher Bibliotheken darstellen (wie z.B. Firmen, Angestellte, Juristen, Ärzte). Besonders, da zwei von den am häufigsten genannten Berufsgruppen, die Firmen / Vereine / Verbände und die Angestellten aus der freien Wirtschaft, bisher keine typischen Benutzergruppen einer Öffentlichen Bibliothek sind.

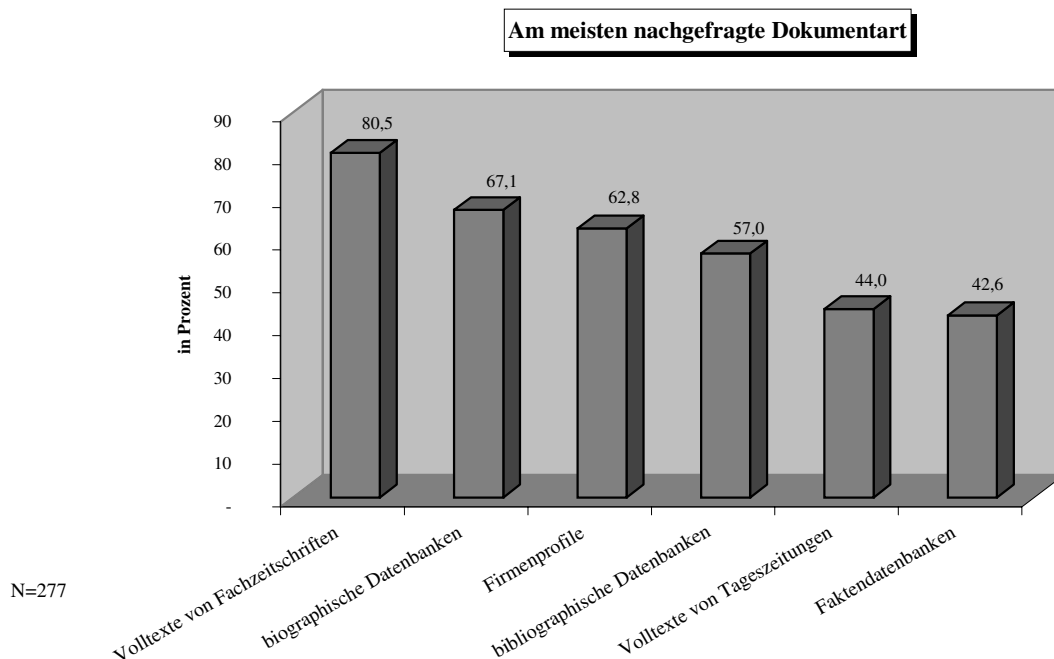
Unter dem Punkt „sonstige“ wurden folgende Angaben gemacht (wörtlich aufgeführt):

- Arbeitsuchende
- Grundsätzlich können sicherlich aus jeder o.a. Gruppe neue Benutzer gewonnen werden, daher fällt es mir schwer, weiter zu differenzieren.
- Ingenieurbüros
- Politiker, Pensionäre, Rentner
- Möglicherweise Lehrer, Erzieher. Der Anteil der Arbeiterschaft in dieser Stadt (zwischen 47.000 und 50.000 Einwohner) verhältnismäßig hoch. Die übrigen Gruppen, die nur einen kleinen Kreis umfassen sind nicht erreichbar. Sie (Studenten, Selbständige) nutzen, wenn überhaupt, die Angebote kommerzieller Anbieter.
- Benutzer mit bestimmten Hobbies
- breites Interesse geht durch alle Bevölkerungsschichten
- Heimatforscher / Rentner mit bestimmten Interessen
- Lehrer von anderen Schulen, Referendare etc.
- andere Selbständige

### 1.2.9 Nachgefragte Dokumentarten

**Frage 6: Welche Dokumentart würde vermutlich am meisten nachgefragt?**  
(Mehrfachnennungen möglich)

**Abb. 15:**



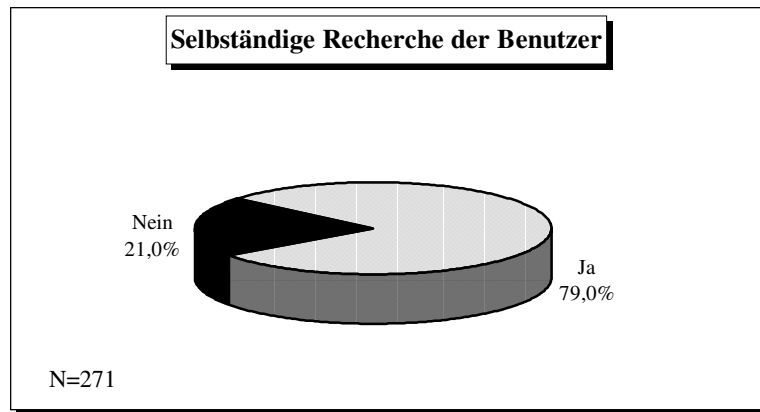
Ziel dieser Frage war es festzustellen, ob in Bibliotheken ein besonders hoher Bedarf an einer Dokumentart besteht. Das dient dazu, den Bedarf einer Öffentlichen Bibliothek zu spezifizieren.

Abbildung 14 gibt die geschätzte Nachfrage durch Benutzer nach verschiedenen Dokumentarten in Öffentlichen Bibliotheken wieder. 80,5% der befragten Bibliotheken vermuten, daß Volltexte aus Fachzeitschriften nachgefragt würden. Die Nachfrage nach biographischen Datenbanken wird mit 67,1% eingeschätzt. Firmenprofile würden in der weiteren Einschätzung zu 62,8% nachgefragt. Für bibliographische Datenbanken, Volltexte von Tageszeitungen und Nachweise aus Faktendatenbanken wird eine Nachfrage von 57%, 44% und 42,6% prognostiziert.

### 1.2.10 Bereitschaft zur Endnutzerrecherche

**Frage 7: Würden Sie Ihre Benutzer auch selbständig in Online-Datenbanken recherchieren lassen?**

**Abb. 16:**



Technische Weiterentwicklungen, wie ergonomische Oberflächen und Datenbank-abfragen im Maskenmodus, aber auch die steigenden Fertigkeiten der Benutzer im Umgang mit Computern machen das Recherchieren in Datennetzen zunehmend einfacher. Da somit auch nicht professionell geschulte Anwender als Kunden für Online-Hosts gewonnen werden können, gewinnt die Endnutzerrecherche immer mehr an Bedeutung.

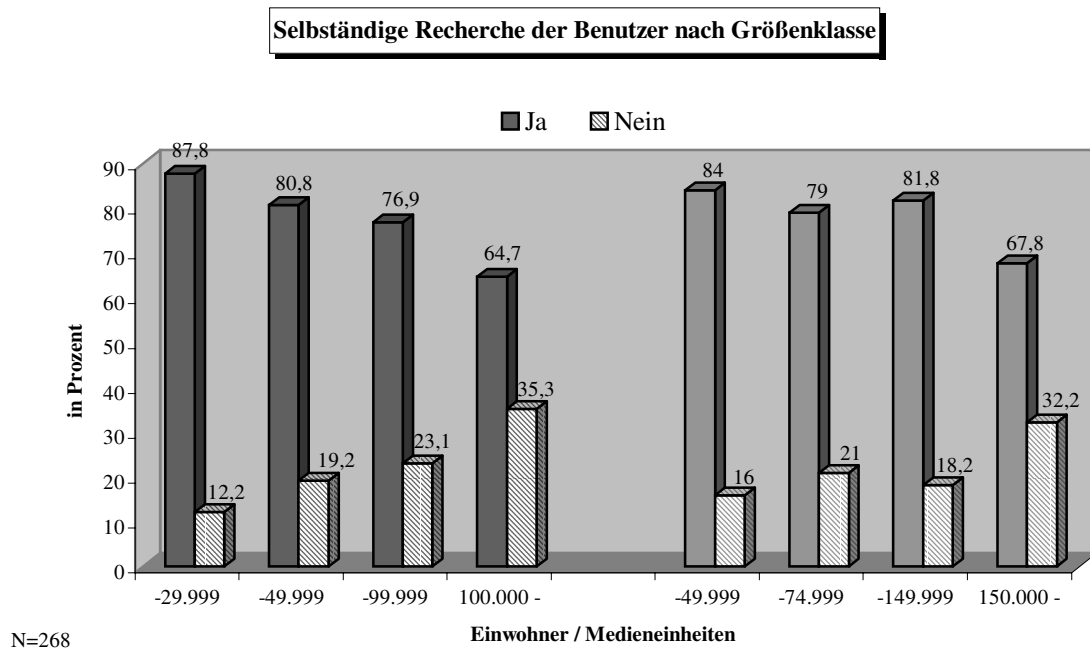
In Öffentlichen Bibliotheken wird die Online-Recherche zur Zeit jedoch von einer professionellen Auftragsrecherche durch einen Bibliothekar bestimmt.

Mit der Frage "Würden Sie Ihre Benutzer auch selbständig in Online-Datenbanken recherchieren lassen?" sollte abgefragt werden, ob die Bibliotheken bereit sind, ihren Benutzern eine selbständige Recherche zu ermöglichen.

Als Antwort gaben 79% aller befragten Bibliotheken an, daß sie ihre Benutzer auch selbständig recherchieren lassen würden. Die verbleibenden 21% der Bibliotheken lehnten eine selbständige Recherche durch ihre Benutzer ab.



**Abb. 17:**



Mit der Aufschlüsselung der Antworten nach Größenklassen, sollte untersucht werden, ob die selbständige Benutzerrecherche in Abhängigkeit zu den Größenklassen nach Einwohnern und Medieneinheiten steht.

In der Größenklasse nach Einwohnerzahlen läßt sich bei den befragten Bibliotheken, die ihre Benutzer selbständig recherchieren lassen würden, eine Abstufung vermerken. Die höchsten Angaben werden in der ersten Gruppe gemacht. Die niedrigsten Angaben erfolgen in der vierten Gruppe. Steigend sind dagegen die Angaben der Bibliotheken, die ihre Benutzer nicht selbständig recherchieren lassen würden, von der ersten (12,2%) zur vierten (35,3%) Gruppe.

Daran läßt sich deutlich die Tendenz ablesen, daß je höher die Einwohnerzahl einer Stadt ist, desto geringer ist die Bereitschaft der befragten Bibliotheken zur Endnutzerrecherche.

Die Größenklasse der Medieneinheiten weist eine ähnliche Tendenz auf. Jedoch verlaufen die Werte hier schwankend. Zudem vermerken die ersten drei Gruppen Werte zwischen 79% und 84%, für die selbständige Recherche der Benutzer. Die vierte Gruppe hebt sich von diesen dreien durch einen Wert von 67,8% für die selbständige Recherche ab.

Bei der Größenklasse der Medieneinheiten kann die Aussage getroffen werden, daß die vierte Gruppe sich durch eine geringere Bereitschaft zur Endnutzerrecherche von den ersten drei Gruppen unterscheidet.

Erkennbar ist hier in jedem Fall die starke Tendenz zur Endnutzerrecherche. Interessant scheint weiterhin die Frage, weshalb die befragten Bibliotheken der beiden oben dargestellten vierten Gruppen die selbständige Recherche durch den Benutzer zurückhaltender einstuft.

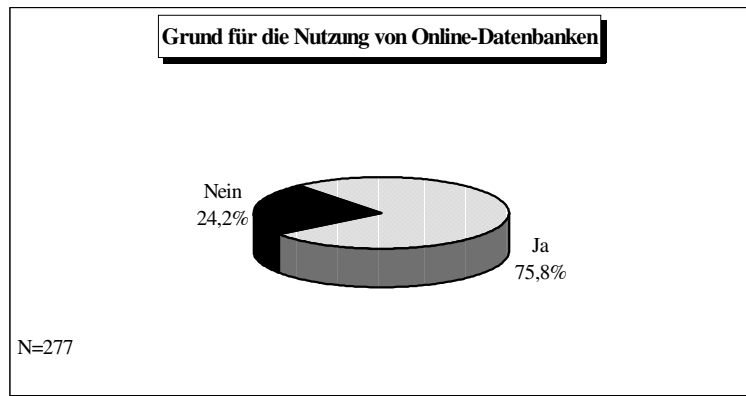
Eine Folgeuntersuchung könnte diesen Punkt klären.

### 1.2.11 Grund für Nutzung von Online-Datenbanken

In der Regel erschließen Bibliotheken ihre unselbständige Literatur nicht selbst. Kommerzielle Datenbankanbieter hingegen erschließen auch diese Literatur, so daß ein gezielter Zugriff auf bisher inhaltlich unerschlossene Bibliotheksbestände möglich wird.

**Frage 8: Wäre dies ein Grund für Sie, Online-Datenbanken zu nutzen?**

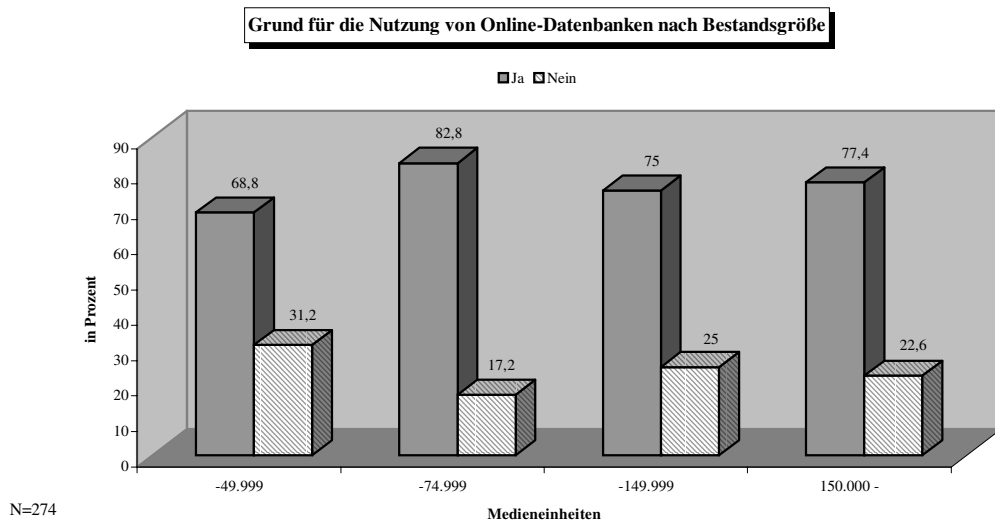
**Abb. 18:**



Anhand dieser Frage sollte ein möglicher Grund für die Nutzung von Online-Datenbanken aufgegriffen, und exemplarisch abgefragt werden.

Dabei stellte sich heraus, daß fast 75,8% der befragten Bibliotheken Online-Datenbanken nutzen würden, um von deren inhaltlicher Erschließung zu profitieren und um die eigenen Bestände somit effektiver nutzen zu können. Für 24,2% der befragten Bibliotheken wäre dies kein Grund, um Online-Datenbanken zu nutzen.

**Abb. 19:**



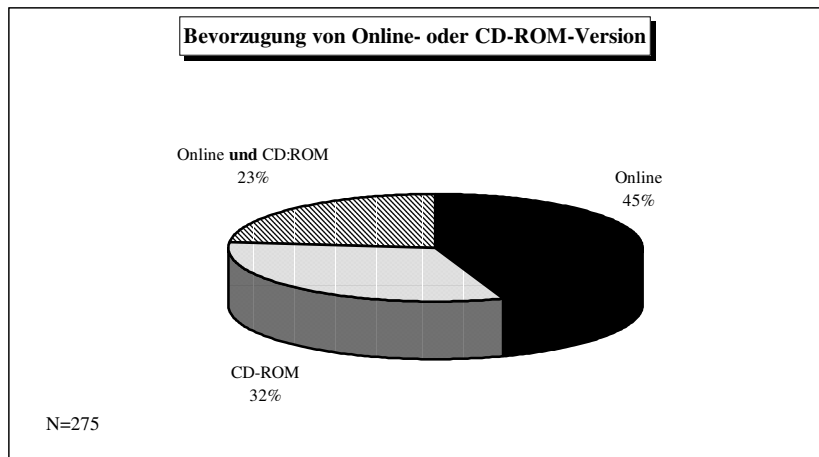
Bei der Differenzierung nach der Bestandsgröße ist zu erkennen, daß die ersten Gruppen die meisten Zusagen für die inhaltliche Erschließung als Grund für die Online-Nutzung mit 68,8% geben. Die übrigen Angaben dafür liegen bei 82,8% in der zweiten, 75% in der dritten und 77,4% in der vierten Gruppe.

Es ist hier keine kontinuierliche Tendenz ablesbar. Zudem gibt es keine großen prozentualen Unterschiede in den Nennungen, da die maximale Differenz zum nächsthöheren Wert 6,2% beträgt. Das heißt, daß diese Möglichkeit der Datenbanknutzung für alle befragten Bibliotheken gleichermaßen ein Grund zur Nutzung wäre, unabhängig von Größenklassen.

### 1.2.12 Bevorzugung von Online oder CD-ROM

**Frage 9: Würden Sie bei einer Datenbank die Online- oder die CD-Rom-Version bevorzugen? (Mehrfachantwort möglich)**

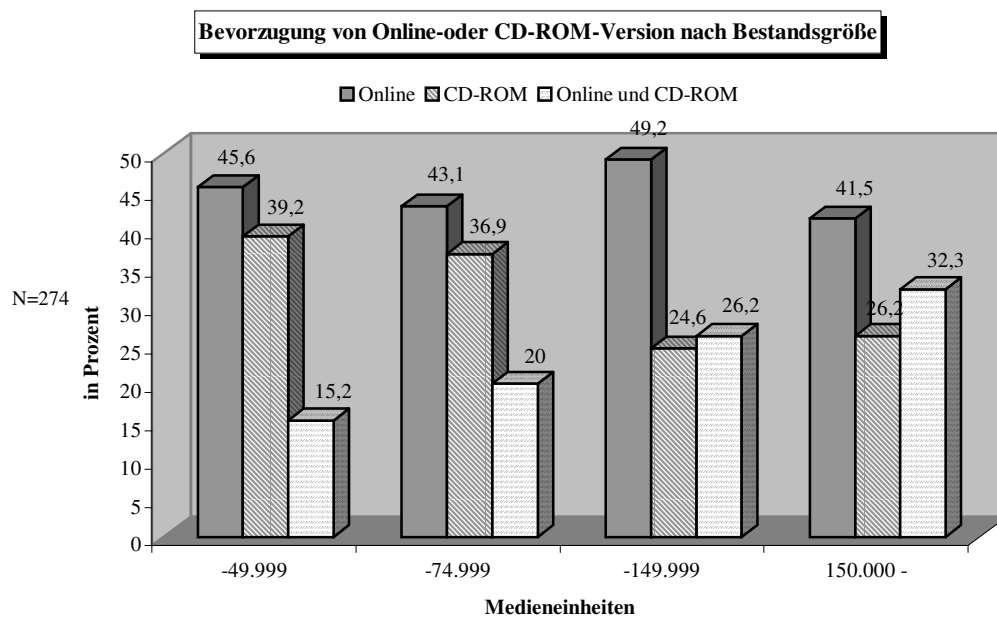
**Abb. 20:**



Durch die steigende CD-ROM Produktion sind CD-Roms in Bibliotheken bereits weit verbreitet. Diese CD-Roms sind häufig Abzüge der jeweiligen Online-Datenbank. Mit Frage 9 sollten die Vorlieben der befragten Bibliotheken für ein bestimmtes Medium ermittelt werden. Aufgrund der bereits vorhandenen Erfahrung mit CD-Roms in vielen Bibliotheken lag die Annahme nahe, daß viele Bibliotheken diese bevorzugen würden.

Diese Annahme hat sich jedoch nicht bestätigt. 45% der befragten Bibliotheken gaben an, daß sie die Online-Version favorisieren würden. Die CD-ROM-Version würden 34% der befragten Bibliotheken vorziehen. 23% der befragten Bibliotheken würden keiner der beiden Medienformen den Vorzug geben.

**Abb. 21:**



Der Graphik in Abbildung 20 liegt die Annahme zugrunde, daß insbesondere die erste Gruppe der Größenklasse die Online-Version als Chance zur Kostenminimierung bei steigender Auskunftqualität nutzen würde.

Diese Annahme wurde hier nicht bestätigt. Die Online-Nutzung wird in allen Gruppen bevorzugt. Sie erreicht in jeder Gruppe weit über 40%.

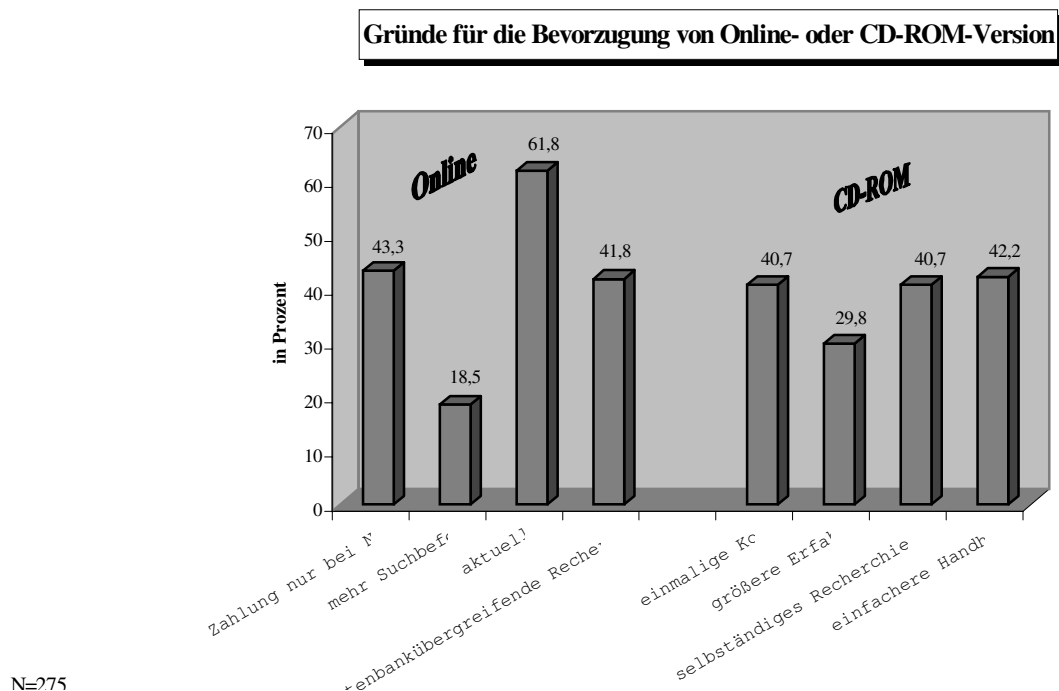
Die CD-ROM-Nutzung steht in den ersten beiden Gruppen an zweiter Stelle, während die gleichrangige Behandlung beider Medienformen in der dritten und der vierten Gruppe an zweiter Stelle steht. Die Zahl der befragten Bibliotheken, die sowohl die CD-ROM- als auch Online-Version nutzen würden, steigt mit jeder Gruppe an. Während in der ersten Gruppe 15,2% erreicht werden, sind es in der vierten Gruppe bereits 32,3%.

Die Verwendung der Online-Version wird demnach von keiner Gruppe präferiert. Diesem Ergebnis zur Folge ist der Vorzug der Online-Version von der Größe der Bibliothek unabhängig, da diese Nennungen nicht signifikant voneinander abweichen.

Die Angaben der Bibliotheken, die CD-ROM bevorzugen, sinken mit steigender Bestandsgröße. Hier kann ein Zusammenhang zwischen der Nutzung von CD-Roms und der Bibliotheksgröße (nach Medieneinheiten) gesehen werden.

Die Werte der Bibliotheken, die beide Versionen gleichermaßen benutzen würden, steigen, je größer die Bibliothek nach Medieneinheiten ist.

Abb. 22:



Die Graphik in Abbildung 21 stellt die Gründe dar, die für die Bibliotheken den Ausschlag für die Nutzung von Online oder CD-ROM Datenbanken geben würden. Vorgegeben waren jeweils vier mögliche Gründe, warum einer der beiden Medienformen der Vorzug gegeben werden könnte.

Der mit Abstand am häufigsten benannte Grund für die Nutzung der Online-Version ist mit 61,8% die Aktualität der Daten. 43,3% sehen als weiteren Vorteil, daß nur bei Nutzung der Datenbanken Kosten entstehen. Die Möglichkeit, datenbankübergreifende Recherchen durchführen zu können, gab für 41,8% der Bibliotheken den Ausschlag für Online-Recherchen. Lediglich 18,5% der Befragten geben die größere Auswahl an Suchbefehlen als einen Grund an, um Online der CD-ROM vorzuziehen. Die Angaben für die Bevorzugung von CD-Roms liegen insgesamt nah zusammen. Die einfachere Handhabung wird von 42,2% der Befragten als Grund für die Bevorzugung der CD-ROM genannt. Daß bei der CD-ROM nur einmalige Kosten entstehen und eine selbständige Recherche möglich ist, geben 40,7% der Bibliotheken als Grund für eine Bevorzugung der CD-ROM an. Dagegen spielte lediglich für 29,8% der Befragten die "größere Erfahrung" eine Rolle bei der Entscheidung für die CD-ROM-Version.

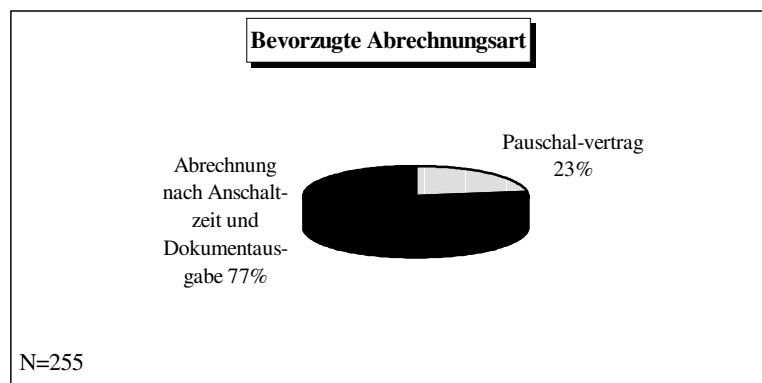
Hervorstechend sind in dieser Graphik zwei Gründe: Die Aktualität als Vorteil und die größere Auswahl an Suchbefehlen als Nachteil der Online-Version.

Diese Ergebnisse zeigen, daß aktuelle Informationen im Bibliotheksalltag an Wichtigkeit zunehmen. Die Anwendung von Suchbefehlen bzw. Kommandosprachen verliert an Bedeutung, bzw. wird aufgrund der immer häufigeren und besseren Suchmöglichkeiten im Maskenmodus als überflüssig empfunden.

### 1.2.13 Bevorzugte Abrechnungsart

**Frage 10a: Was würden Sie bevorzugen? Einen Pauschalvertrag mit einem Datenbankanbieter oder einen Vertrag, der eine Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe vorsieht?**

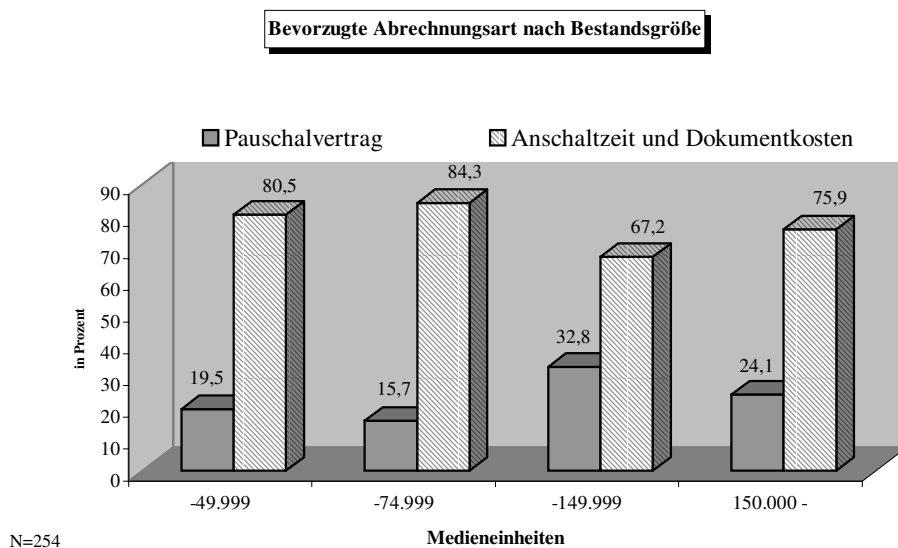
**Abb. 23:**



Die Frage " Was würden Sie bevorzugen? Einen Pauschalvertrag mit einem Datenbankanbieter oder einen Vertrag, der eine Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe vorsieht?", geht von der Annahme aus, daß Bibliotheken eine fest kalkulierbare Summe lieber wäre, als monatlich schwankende Beträge. Ein Pauschalvertrag könnte dem Argument der nicht kalkulierbaren Kosten gegen Datenbanken entgegenwirken.

Diese Annahme wurde nicht bestätigt. Nur 23% der befragten Bibliotheken geben an, einen Pauschalvertrag zu bevorzugen. 77% der befragten Bibliotheken würden die Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentkosten vorziehen.

**Abb. 24:**



Bei der Aufschlüsselung nach der Bestandsgröße war das Ziel festzustellen, ob eine Gruppe sich einheitlich für eine dieser beiden Abrechnungsmöglichkeiten entscheiden würde. Eine Vermutung war, daß sich die vierte Gruppe für die Abrechnung nach Pauschalvertrag entscheiden würde, weil bei starker Nutzung ein Pauschalvertrag eine Vergünstigung bedeuten könnte.

Abbildung 23 kann man entnehmen, daß die meisten Bibliotheken, die sich für die Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe entscheiden würden, in der zweiten Gruppe (83,4%) zu finden sind. Die häufigsten Nennungen für einen Pauschalvertrag sind mit 32,8% in der dritten Gruppe.

Signifikant ist, daß in allen Gruppen mit über 2/3 der Nennungen eine Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentkosten bevorzugt würde. Weshalb die dritte Gruppe mit immerhin 17,1% von der Gruppe mit der höchsten Zustimmung abweicht, müßte weiter untersucht werden.

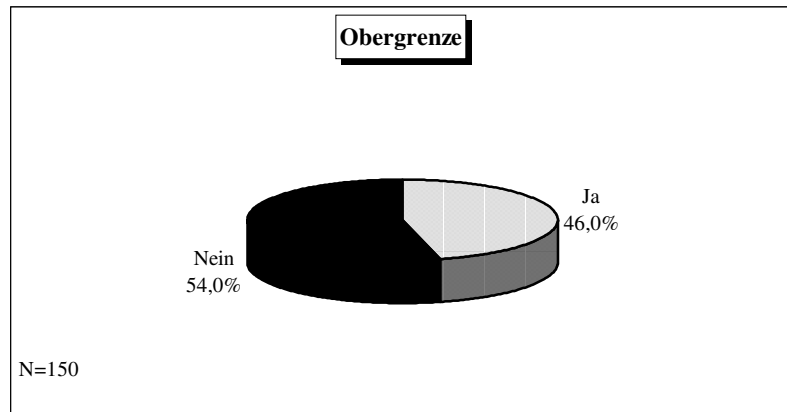
Die Antworten auf diese Frage zeigen, daß es den Bibliotheken wichtiger ist, einen Überblick bzw. die Kontrolle über die tatsächlich recherchierten Kosten zu haben. Die Verpflichtung zur monatlichen Zahlung eines festen Betrages wird hier abgelehnt.



### 1.2.14 Obergrenze der Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe

**Frage 10b: Falls Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe: Gibt es für Sie eine Obergrenze bis zu der Sie recherchieren würden?**

**Abb. 25:**



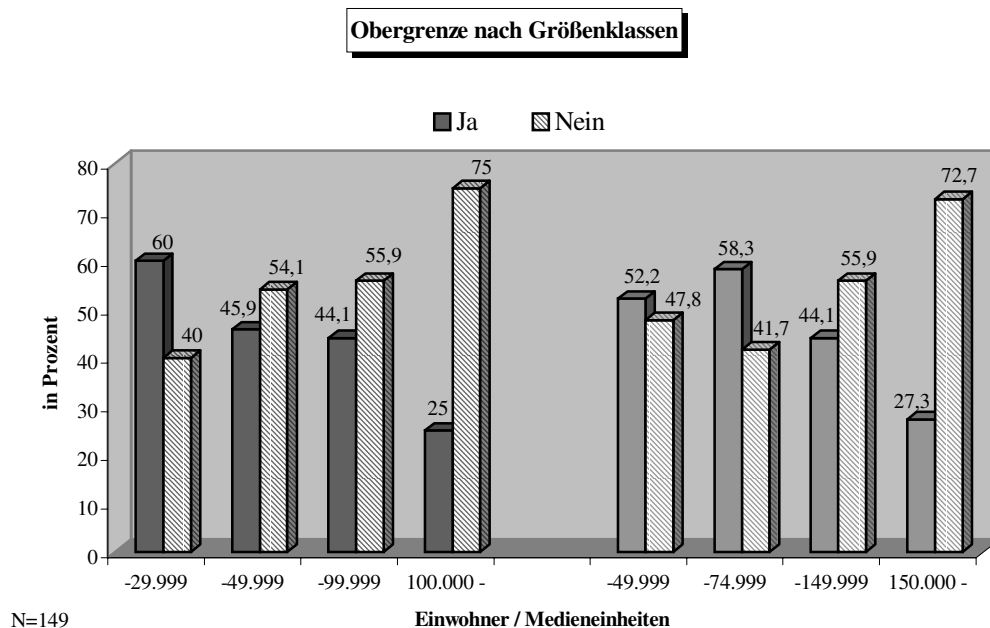
"Falls Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe: Gibt es für Sie eine Obergrenze bis zu der Sie recherchieren würden?"

Würden sich Bibliotheken eine finanzielle Obergrenze setzen, ehe sie Online-Recherchen nutzen? Dieser Frage sollte nachgegangen werden, da Bibliotheken, wie alle Ämter im öffentlichen Bereich, zunehmend ihre Kosten kalkulieren müssen. Bei dieser Frage wurde vorher die Annahme formuliert, daß Bibliotheken sich aufgrund ihrer finanziellen Situation eine Obergrenze für Online-Recherchen setzen würden.

Es zeigte sich, daß 46% aller befragten Bibliotheken vor der Recherche eine Obergrenze für die maximalen Kosten festlegen würden. 54% der befragten Bibliotheken gaben an, daß es für sie keine Obergrenze bei der Recherche gäbe.

Diese Frage wurde allerdings nur von 150 Bibliotheken beantwortet.

**Abb. 26:**



Würden größere Bibliotheken und Bibliotheken großer und mittlerer Städte eher eine Recherche ohne finanzielle Obergrenze zulassen? Diese Frage sollte durch die Differenzierung der gewonnenen Daten nach Größenklassen eruiert werden.

In der Größenklasse nach Einwohnern geben in der ersten Gruppe 60% der Befragten an, sich eine Obergrenze für Online-Recherchen zu setzen. 40% würden keine Obergrenze festsetzen. Von 54,1% Befürwortung der Recherche ohne vorgegebene Obergrenze in der zweiten Gruppe, steigt diese Zustimmung bis auf 75% in der vierten Gruppe.

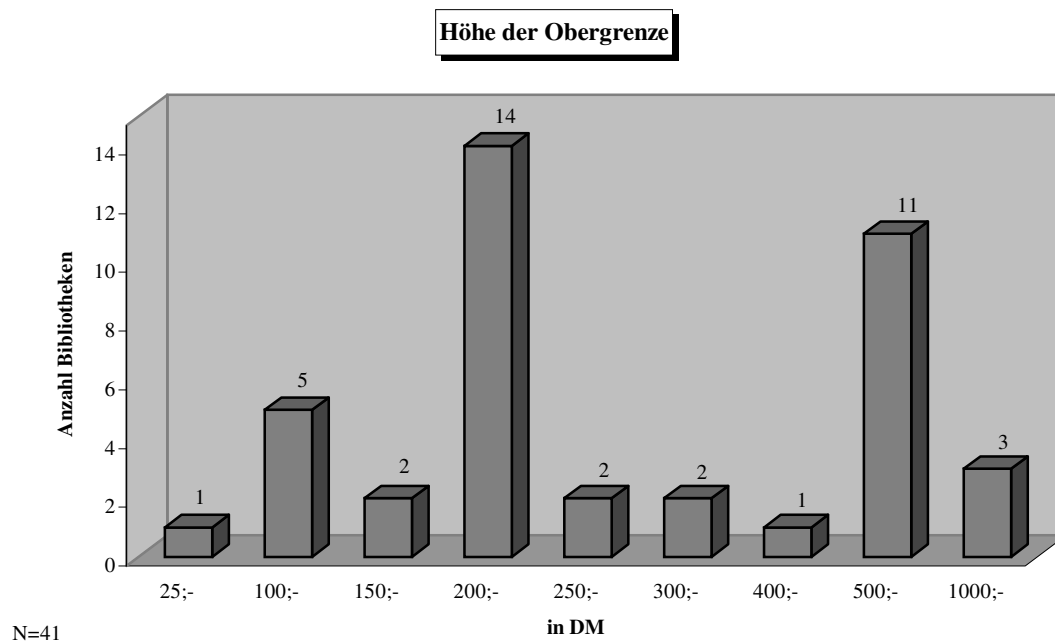
Dieses Ergebnis bestätigt, daß einer Online-Recherche ohne finanzieller Obergrenze in größeren Städten der Vorzug gegeben wird.

In den Größenklassen nach Medieneinheiten überwiegen in den ersten beiden Gruppen die Bibliotheken, die eine finanzielle Obergrenze für die Online-Recherche definieren würden. In der ersten Gruppe geben 52,2% der Befragten an, eine Obergrenze festzusetzen, in der zweiten steigt die Zahl dieser Bibliotheken auf 58,3%. In der dritten und vierten Gruppe überwiegen die Bibliotheken, die keine finanzielle Obergrenze für ihre Online-Recherchen vorher festsetzen würden. In der dritten Gruppe sind das 55,9%, in der vierten 72,7%.

Auch durch den Indikator Medieneinheiten wird bestätigt, daß große Bibliotheken eher dazu tendieren, keine Obergrenze für die Recherche in Online-Datenbanken festzusetzen.

Bei dem Vergleich der beiden Größenklassen miteinander fällt besonders auf, daß jeweils die dritte und die vierte Gruppen die gleiche Tendenz zur Online-Recherche ohne vorgegebene Obergrenze zeigen. Dies bestätigt die Annahme, daß finanzielle Mittel großzügiger verplant werden können.

**Abb. 27:**



Auf die Frage nach der Höhe der Obergrenze haben von den zuvor noch 149 antwortenden Bibliotheken nur noch 41 geantwortet, so daß diese Frage nur bedingt aussagekräftig ist.

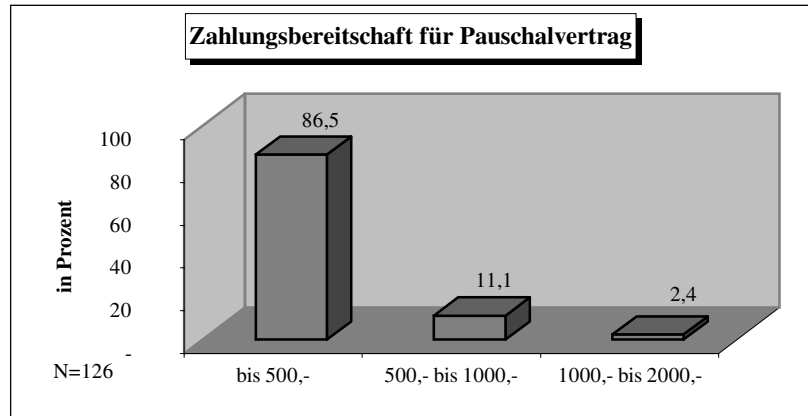
Die meisten Bibliotheken wären bereit, 200 DM (14 Bibliotheken) bzw. 500 DM (11 Bibliotheken) pro Monat und Arbeitsplatz für ihre Online-Recherchen auszugeben. Diese Zahlen können auf einen geringen Etat der Bibliotheken schließen lassen. Eine weitere Erklärung könnte ein gering eingeschätztes Potential an Benutzern sein, für das das Angebot von Online-Datenbanken interessant erscheint, weshalb die Bibliotheken nicht bereit sind, mehr zu investieren.

Aus der geringen Zahl der Antworten und Anmerkungen, die die befragten Bibliotheken auf den Fragebögen vermerkt haben, kann geschlossen werden, daß es den meisten schwer fällt, realistische Zahlen zu nennen. Erfahrungen mit Online-Recherchen sind in diesen Bibliotheken bis jetzt kaum vorhanden. Deshalb wurde in diesem Fall wohl meist auf eine Antwort verzichtet.

### 1.2.15 Obergrenze für Pauschalvertrag

#### **Frage 11: Wieviel würden Sie pro Monat und Arbeitsplatz für einen Pauschalvertrag zahlen?**

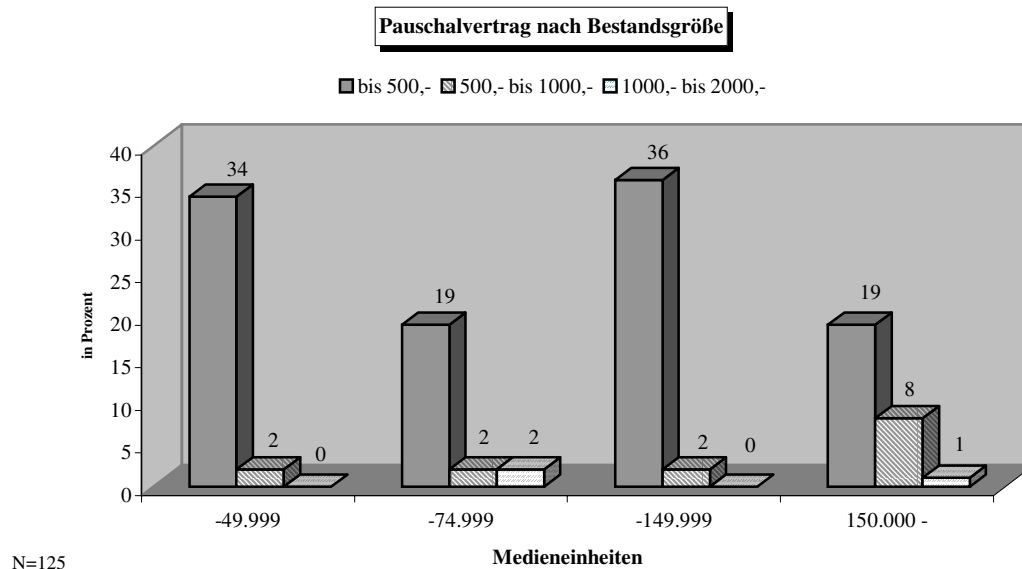
**Abb. 28:**



Mit der Frage 11 " Wieviel würden Sie pro Monat und Arbeitsplatz für einen Pauschalvertrag zahlen?" sollte untersucht werden, welchen Betrag die befragten Bibliotheken für einen Pauschalvertrag für die Nutzung von Online-Datenbanken zu zahlen bereit wären. Diese Frage wurde gestellt, um bei der Befragung der Hosts einen Eindruck zu den finanziellen Möglichkeiten der Öffentlichen Bibliotheken erwecken zu können.

In der Graphik ist zu sehen, daß 86,5% der befragten Bibliotheken bereit sind, bis zu 500,-DM pro Monat und Arbeitsplatz für einen Pauschalvertrag zu bezahlen. 11,1%, dies entspricht 14 Bibliotheken, würden bis zu 1000,- DM bezahlen und 3 Bibliotheken (2,4%) wären auch bereit bis zu 2000,- DM aus ihrem Etat für einen Pauschalvertrag zur Verfügung zu stellen.

**Abb. 29:**



Die Aufteilung nach Größenklassen zeigt, daß in allen vier Gruppen die Bibliotheken, die bereit sind bis zu 500 DM zu zahlen, am stärksten vertreten sind. Die Anzahl dieser Bibliotheken schwankt zwischen 94,7% in der dritten Gruppe und bis zu 67,9% in der vierten.

In jeder Gruppe geben mindestens 5% der befragten Bibliotheken (also mindestens 2 Bibliotheken) an, bereit zu sein, bis zu 1000,- DM zu zahlen. Diese Zahl steigt in der vierten Gruppe auf 28,6% (8 Bibliotheken).

In der Abbildung 28 fällt auf, daß in der zweiten Gruppe mehr Bibliotheken (8,7% oder 2 Bibliotheken) bereit sind, bis zu 2000,- DM zu zahlen, als in der vierten Gruppe (3,6% oder 1 Bibliothek). Diese Zahlen müssen jedoch mit Vorsicht interpretiert werden, da es sich hier in reellen Zahlen ausgedrückt, um die Antworten von 3 Bibliotheken handelt, die also nicht als repräsentative Anzahl gedeutet werden dürfen.

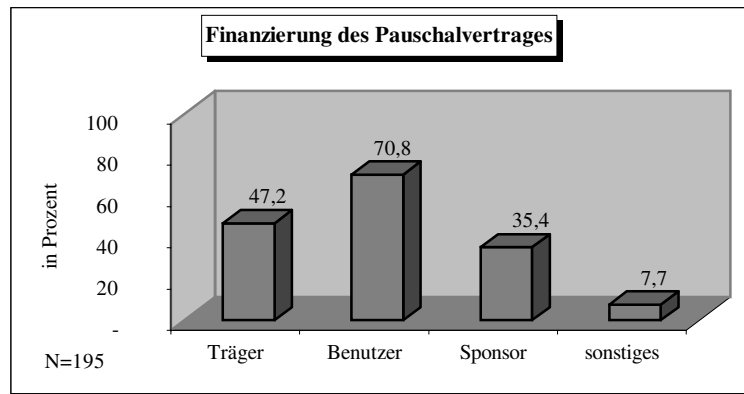
Unter Berücksichtigung der geringen Antwortzahl (125 Bibliotheken), scheint die Grenze von 500,- DM für die meisten Bibliotheken die absolute finanzielle Obergrenze für einen Pauschalvertrag zu sein. Lediglich in der vierten Gruppe läßt sich eine Tendenz zu der Bereitschaft, einen höheren Betrag zur Verfügung zu stellen, erkennen.

Dieses Ergebnis kann als ein Ausdruck der finanziellen Situation der befragten Bibliotheken, aber auch als Unsicherheit bezüglich der Nutzung von Online-Datenbanken gewertet werden. Offensichtlich können viele Bibliotheken nicht gut einschätzen, welcher Betrag für ihre Nutzung angemessen ist.

### 1.2.16 Finanzierung des Pauschalvertrages

**Frage 12: Wer könnte Ihrer Meinung nach diesen Pauschalvertrag finanzieren?**  
(Mehrfachnennung möglich)

**Abb. 30:**



Die Politik der letzten Jahre ist durch eine stetige Kürzung im öffentlichen Bereich gekennzeichnet. Dienstleistungen einer Stadt, die nicht gesetzlich vorgeschrieben sind, werden immer knapper. Auch in Öffentlichen Bibliotheken wird gespart, neue Dienstleistungen werden kritisch betrachtet. Da das Angebot von Online-Datenbanken nicht zu dem klassischen Dienstleistungsspektrum einer Bibliothek gehört und deshalb in ihrem Etat noch nicht berücksichtigt ist, sollte die Frage "Wer könnte Ihrer Meinung nach diesen Pauschalvertrag finanzieren?" zeigen, wer nach Einschätzung der befragten Bibliotheken, diese dabei unterstützen könnte, ein solches Angebot zu finanzieren.

70,8% der befragten Bibliotheken geben an, daß die Kosten für die Recherche in Online-Datenbanken vom Benutzer selbst finanziert werden müßten. Daß der Bibliotheksträger dieses Angebot finanzieren könnte, davon gehen 47,2% der befragten Bibliotheken aus. Die Möglichkeit zur Finanzierung durch einen Sponsor sehen 35,4% der Bibliotheken.

Hier wäre es interessant, die Gründe zu untersuchen, warum gerade ein Drittel der befragten Bibliotheken die günstigste aber auch imagewirksamste Möglichkeit, nämlich die der Finanzierung durch Sponsoren, für sich wahrnimmt. Aus dieser Untersuchung geht leider nicht hervor, ob die Bibliotheken nicht bereit sind, mit einem Sponsor zu kooperieren, oder ob sie zweifeln, einen Sponsor für ihre Institution zu finden.

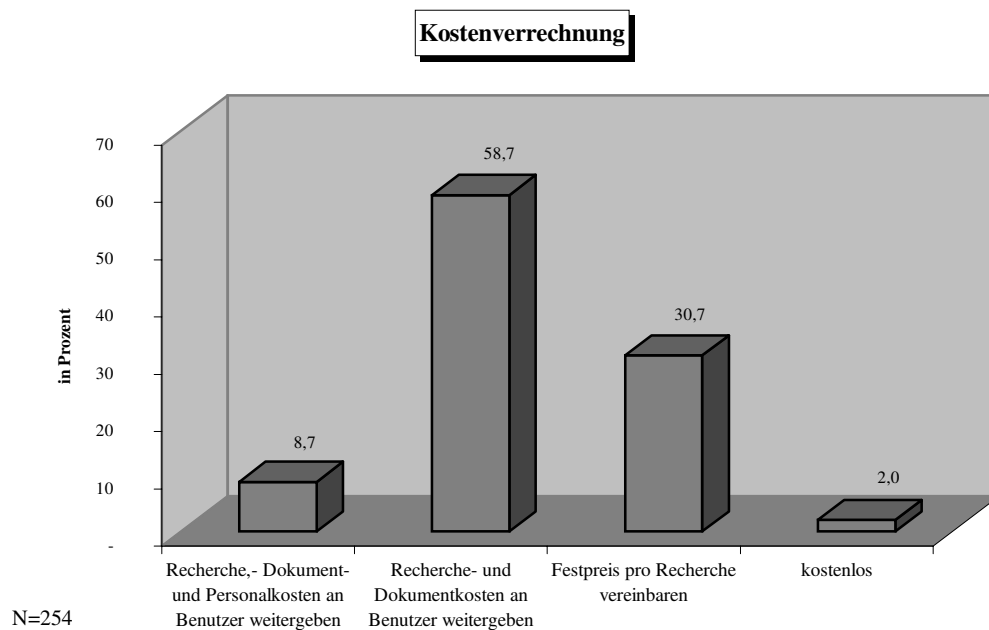
Unter „Sonstiges“ (7,7%) wurden die folgenden Aussagen gemacht (wörtlich):

- Mischfinanzierung (Bibliotheksträger / Kunden / evtl. Sponsor)
- wäre für uns zu teuer
- Mischform
- es müßte aufgrund des Bedarfs auf die Benutzer umlegbar sein
- niemand
- FÖV der Bibliotheken
- Landesmittel / Landeszuschuß
- Umlage auf Nutzer entsprechend Satzung
- Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kultur des Landes Thüringen
- Bund

### 1.2.17 Kostenverrechnung

**Frage 13: Wie würden Sie die Kosten weiter verrechnen bzw. wie verrechnen Sie diese bereits?**

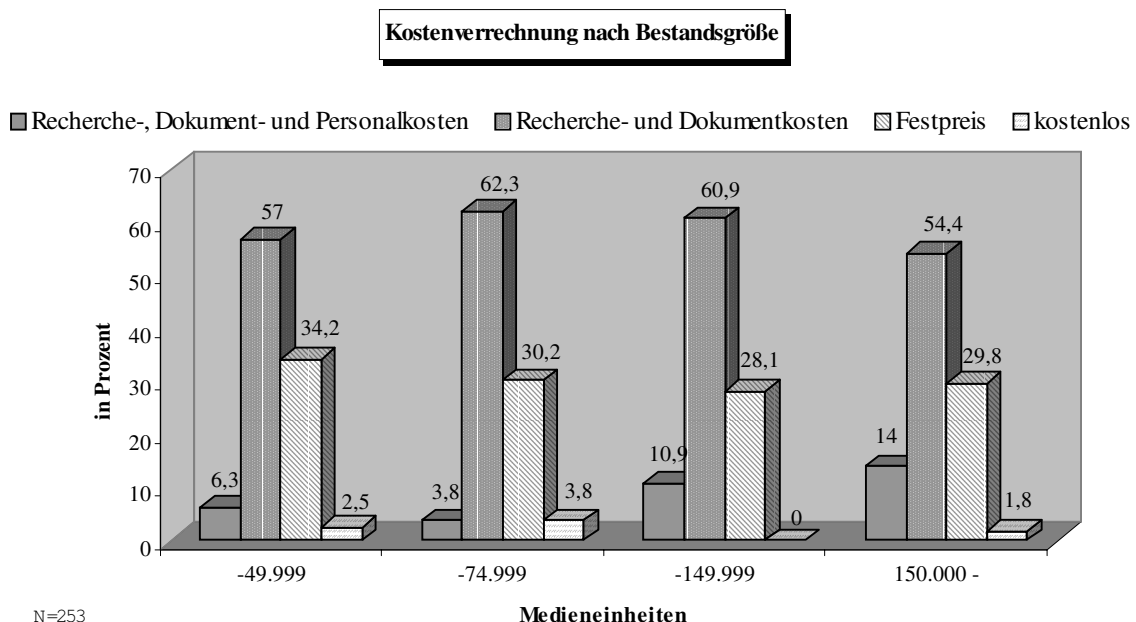
**Abb. 31:**



Mit der Frage " Wie würden Sie die Kosten weiter verrechnen bzw. wie verrechnen Sie diese bereits?" sind vier Möglichkeiten der Kostenweitergabe an den Benutzer aufgeführt, die in dem Fragebogen vorgegeben waren. Die befragten Bibliotheken waren aufgefordert, die für ihre Bibliothek in Frage kommende Art der Kostenverrechnung anzugeben.

Die meisten der befragten Bibliotheken (58,7%) geben an, die Kosten in Form von Recherche- und Dokumentkosten an den Benutzer weiterzugeben. Weitere 30,7% würden einen Festpreis pro Recherche mit dem Benutzer vereinbaren. Die Recherche-, Dokument- und Personalkosten würden 8,7% der befragten Bibliotheken ihren Benutzern in Rechnung stellen. Nur 2% geben an, diese Dienstleistung kostenlos anbieten zu wollen.

**Abb. 32:**



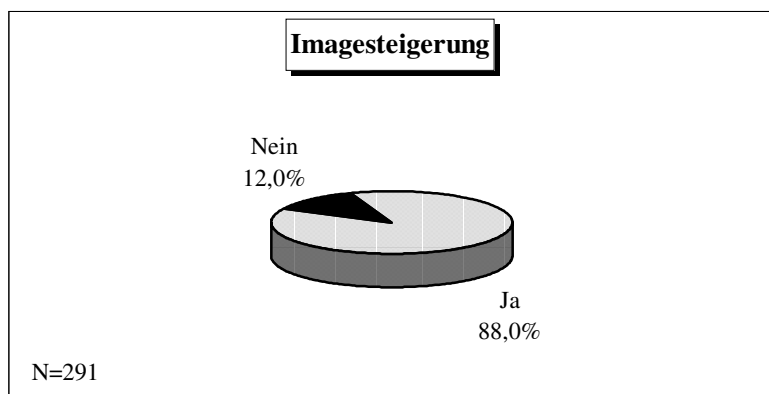
Bei der Differenzierung nach Bestandsgröße ist erkennbar, daß die oben beschriebene Häufigkeitsverteilung sich auch hier widerspiegelt. Die befragten Bibliotheken, die die Recherche- und Dokumentkosten an die Nutzer weitergeben würden, sind in allen Gruppen am stärksten vertreten. Diese Art der Kostenverrechnung erreicht in allen Gruppen weit über 50%. Den zweithöchsten Anteil der Kostenverrechnung bilden die Befragten, die einen Festpreis mit dem Benutzer vereinbaren würden. Hier liegen die Angaben aller Gruppen im Bereich um die 30%. An dritter Position liegen jeweils die Angaben zur Verrechnung für Recherche-, Dokument- und Personalkosten. Diese Angaben schwanken zwischen 3,8% in der zweiten Gruppe und 14% in der vierten. Die vierte Gruppe würde also die meisten Kosten an den Benutzer weitergeben. Die Bibliotheken, die keine Kosten an den Benutzer weitergeben würden, erreichen in keiner Gruppe mehr als 3,8% und sind somit eher selten.



### 1.2.18 Auswirkungen auf das Image

**Frage 14: Glauben Sie, daß das Angebot der Recherche in kommerziellen Datenbanken in Ihrer Bibliothek nachhaltig zu einer Imagesteigerung beitragen könnte bzw. beigetragen hat?**

**Abb. 33:**



Das Angebot von Online-Datenbanken gehört bislang nicht zum klassischen Informationsangebot einer Öffentlichen Bibliothek. Sollte dieses Angebot jedoch erweitert werden, könnten die Informationsmöglichkeiten einer Öffentlichen Bibliothek qualitativ und quantitativ um ein Vielfaches steigen. Zudem würden auch die Chancen steigen, neue Benutzer zu allokalieren.

Da nach Einschätzung der Bibliotheken mit der Einführung des Internets vielfach eine Imagesteigerung einher gegangen ist, sollte hier untersucht werden, ob ein ähnliches Phänomen auch bei der Einführung von Online-Datenbanken kommerzieller Anbieter denkbar wäre.

"Glauben Sie, daß das Angebot der Recherche in kommerziellen Datenbanken in Ihrer Bibliothek nachhaltig zu einer Imagesteigerung beitragen könnte bzw. beigetragen hat?", war die Frage, die an dieser Stelle an die Bibliotheken gerichtet wurde. Abbildung 32 stellt die Häufigkeitsverteilung der Antworten dar. Das Ergebnis ist eindeutig: 88% der befragten Bibliotheken glauben, daß das Angebot von Online-Datenbanken zu einer nachhaltigen Imagesteigerung führen würde. Nur 12% glauben, daß dies nicht der Fall wäre.

Auch eine Differenzierung nach Größenklassen wurde durchgeführt. Es zeigte sich jedoch, daß keine signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Gruppen bestehen, deshalb wird an dieser Stelle auf eine ausführlich Darstellung verzichtet.

### 1.3 Zusammenfassung der Ergebnisse

Über die Hälfte der befragten Öffentlichen Bibliotheken nutzt das Internet, bzw. plant dessen Einführung in diesem Jahr. In Online-Datenbanken recherchieren hingegen erst 11 Bibliotheken. 7 Bibliotheken gaben an, daß die Nutzung von Online-Datenbanken in Planung sei. Wie erwartet, zeigte die Untersuchung, daß Geld- und

Personalmangel die Hauptgründe für die Nicht-Nutzung von Online-Datenbanken sind.

Die Erwartungen bezüglich des Benutzerpotentials wurden hier nicht erfüllt. Der Großteil der Bibliotheken schätzt das Potential ihrer Benutzer, das sich für das Angebot von Online-Datenbanken interessiert, als gering ein. Bezüglich der Gewinnung neuer Benutzer zeigte sich, daß über 78% der befragten Bibliotheken glauben, daß sie durch die Einführung von Online-Datenbanken neue Benutzer gewinnen können. An erster Stelle stehen hier für die meisten Bibliotheken Studierende, an zweiter Stelle Firmen / Vereine / Verbände und an dritter Stelle Angestellte aus der freien Wirtschaft. Hierbei handelt es sich also um einen Bereich, der nicht typischerweise zum Benutzerkreis einer Öffentlichen Bibliothek gehört.

79% der befragten Bibliotheken würden die Endnutzerrecherche vor einer Recherche durch den Bibliothekar bevorzugen. Für fast 76% wäre die Erschließung von unselbständiger Literatur in Online-Datenbanken ein Grund, diese zu nutzen. 45% der befragten Bibliotheken würden bei einer Datenbank die Online-Version bevorzugen, 32% die CD-ROM-Version. Für die meisten Bibliotheken scheint die Kalkulierbarkeit der Gebühren für Online-Datenbanken nicht so wichtig zu sein, wie am Anfang dieser Untersuchung angenommen wurde. Annähernd 77% würden eine variable Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe gegenüber einem Pauschalvertrag bevorzugen. Bei dieser Abrechnungsform gäbe es für 54% auch keine Obergrenze bei der Recherche. Bei Abrechnung durch einen Pauschalvertrag läge für 86,5% der Bibliotheken die Obergrenze bei 500,- DM. Die meisten Bibliotheken (70,8%) würden die Kosten für das Angebot von Online-Datenbanken von dem Benutzer finanzieren lassen. Als häufigste Verrechnungsform wird die Umlegung der Recherche- und der Dokumentkosten auf den Benutzer genannt. 47,2% gaben außerdem an, einen Pauschalvertrag vom Bibliotheksträger finanzieren zu lassen, und 35,4% würden auf einen Sponsor zurückgreifen. 88% der Bibliotheken glauben an eine Imagesteigerung durch das Angebot von Online-Datenbanken.

Um die derzeitige Situation genau zu beschreiben und um Möglichkeiten zur Finanzierung und zur Zusammenarbeit zu zeigen, wurden auch die Datenbankanbieter in Deutschland befragt.

## **2. Empirische Untersuchung der Hosts**

### **2.1 Methodisches Vorgehen bei der empirischen Untersuchung**

Das zweite Ziel dieser Untersuchung war es, das Interesse der Online-Datenbankanbieter am deutschen Markt, bzw. deren Bereitschaft mit Öffentlichen Bibliotheken zu kooperieren, zu untersuchen. Dementsprechend wurden folgende Hypothesen formuliert:

1. In Öffentlichen Bibliotheken kann ein großer Teil des Kundenpotentials von Online-Datenbankanbietern erreicht werden.
2. Online-Datenbankanbieter sind unter bestimmten Voraussetzungen bereit, Öffentlichen Bibliotheken Vergünstigungen zu gewähren bzw. mit ihnen zu kooperieren.

Am Schluß dieser Untersuchung werden die Teilergebnisse der Untersuchung der Bibliotheken mit denen der Hosts verglichen, um festzustellen, ob eine Kooperation zwischen kommerziellen Datenbankanbietern und Öffentlichen Bibliotheken tatsächlich möglich ist.

Die Befragung der Hosts sollte als Vollerhebung aller in Deutschland ansässigen Hosts stattfinden. Hier handelt es sich laut unserer Definition um neun Anbieter. Aufgrund der kleinen Zahl der Anbieter und der Möglichkeit, Ideen, aber auch Stimmungen der Anbieter mit aufnehmen zu können, sollten alle mit überschaubarem Aufwand zu erreichenden Hosts (Dimdi / Köln, Reuters / Düsseldorf, Fiz Technik, Dialog, Lexis-Nexis, Genios / alle Frankfurt) persönlich, die anderen (Fiz Karlsruhe, Juris / Saarbrücken, GBI / München) telefonisch befragt werden. Lexis-Nexis hatte jedoch kein Interesse an einer persönlichen Befragung und wurde deshalb telefonisch befragt. Unsere Ansprechpartner sollten jeweils Personen sein, die mit den Planungen des Unternehmens vertraut sind, aber auch über vertragliche und finanzielle Informationen Auskünfte erteilen durften.

Für diese Befragung wurde die gebräuchlichste Form, nämlich die des "mündlich anhand eines stark strukturierten Fragebogens" (Atteslander, 1993, S. 173) gewählt, um eine vergleichbare Basis der Antworten zu schaffen. Dieser Fragebogen enthält Fragen zur vertraglichen Situation zwischen Host und Öffentlicher Bibliothek (Fragen 1 bis 3), zu Vergünstigungen für Öffentliche Bibliotheken (Fragen 4 bis 7), sowie jeweils eine Frage nach den Zugangswegen zu den Hosts (Frage 8), Empfehlungen für Öffentliche Bibliotheken (Frage 9), Schulungsmöglichkeiten (Frage 10) und Kooperationsbereitschaft der Hosts (Frage 11).

Die Fragen wurden auch in diesem Fragebogen möglichst kurz und präzise nach den Faustregeln der Frageformulierung erstellt.

Der Fragebogen (s. Anhang 4) war standardisiert, d.h. die Antwortkategorien wurden vorher festgelegt (vgl. Atteslander, 1993, S. 174). Es gab jedoch 2 Varianten des Fragebogens:

Der Fragebogen, der den Hosts vorgelegt wurde, enthielt keine Antwortkategorien, um nicht sofort in eine bestimmte Richtung zu lenken. Hatten die Hosts keine

weiteren Ideen, wurde explizit nach den Antwortmöglichkeiten gefragt, die auf der 2. Variante des Fragebogens vermerkt waren und nur den Interviewern zur Verfügung stand.

Zunächst wurden die ersten Ergebnisse der Bibliotheksbefragung (s. Anhang 6) dargestellt. Anschließend fand das eigentliche Interview statt, indem jede Frage in der Abfolge des Fragebogens besprochen wurde. Jedes Interview wurde etwa eine Stunde lang geführt.

Bei den telefonischen Interviews wurde der Fragebogen sowie die ersten Ergebnisse der Untersuchung per Post zugeschickt, mit dem Hinweis, daß in den nächsten Tagen ein Anruf folgen würde, in dem das Interview durchgeführt werden sollte (s. Anhang 5).

Die Auswertung sollte nicht nur in Form eines Vergleichs der einzelnen Fragen erfolgen. Im ersten Teil der Auswertung wird deshalb jeder Host kurz in seiner Funktion und Bedeutung beschrieben. Im zweiten Teil folgt die Gegenüberstellung der Antworten zu den einzelnen Fragen. Der letzte Teil der Auswertung enthält einen freien Teil, der die weiteren Aussagen, Vorschläge und Ideen der Hosts aufführt.

## **2.2 Die befragten Hosts**

### **2.2.1 DIMDI-Deutsches Institut für medizinische Dokumentation und Information**

<http://www.dimdi.de>

DIMDI ist ein Institut im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit und wurde von diesem durch einen Erlaß am 01.09.1969 gegründet. Gleichzeitig ist DIMDI eine Forschungsanstalt des Bundes. DIMDI beschäftigt derzeit knapp 100 Mitarbeiter auf rund 90 Planstellen. Davon sind 50% Wissenschaftler. Die Bereitstellung von Datenbanken ist nur eine der Aufgaben des Instituts. DIMDI bietet derzeit fast 100 biowissenschaftliche Datenbanken mit etwa 90.000.000 Dokumenteinheiten (jährlicher Zuwachs ca. 5 Mio.) an.

Über folgende Zugangsmöglichkeiten erhält man Zugriff auf die Online-Datenbanken von DIMDI: Internet, Datex-P, DFN/WIN, Wählanschlüsse (analog, ISDN), Europanet, T-Online. Die Retrievalsprache ist grips (vgl. DIMDI, 1998).

### **2.2.2 REUTERS**

<http://www.reuters.de>

Gegründet wurde REUTERS 1851 von Paul Julius Reuter in London als Telegrafagentur. Heute bilden die Informationsprodukte (einschließlich Informationsverwaltungssysteme) etwa 70% der Umsätze von REUTERS. REUTERS ist in 207 Städten und 90 Ländern mit über 14.300 Mitarbeitern vertreten. Für

REUTERS sind 1.830 Journalisten, Fotografen und Kameralleute weltweit vor Ort tätig. 1984 wurde REUTERS an der Londoner Börse und an der NASDAQ in New York notiert.

Mit dem REUTER Monitor Terminal (1973) wurde es Finanzhändlern möglich, auf ihrem Computerbildschirm Echtzeitpreise zu empfangen, und auch das direkte Handeln wurde durch das Transaktionsprodukt REUTER Monitor Dealing (1981) über das weltweit verbreitete REUTERS Netzwerk realisierbar.

Seit 1971 gibt das Unternehmen einen deutschsprachigen Nachrichtendienst heraus. Mit der Eintragung als GmbH ins Handelsregister der Stadt Frankfurt am Main wurde Reuters Deutschland 1978 eine hundertprozentige Tochter des Weltunternehmens. 1987 wurde das Unternehmen in die Rechtsform einer AG umgewandelt. Hier waren Ende 1995 467 Mitarbeiter in 12 Städten beschäftigt. Zu den Unternehmenszielen der Zukunft gehören u.a. das Intensivieren der Forschungsaktivitäten, eine stärkere Ausrichtung auf private Haushalte als Zielgruppe und die Versorgung mit Informationen von Managern, Fachleuten und sonstigen Personen auch außerhalb der Finanzwelt und der Medien (vgl. Reuters, 1996 und Reuters Holding plc, 1996).

### **2.2.3 Fachinformationszentrum Technik e.V.**

<http://www.fiz-technik.de>

Das FIZ Technik wurde 1979 aus den Vorgängervereinen ZDE e.V. (Dokumentation Elektrotechnik) und DOMA e.V. (Dokumentation Maschinenbau) gegründet. Derzeit beschäftigt es 50 Mitarbeiter. Das FIZ Technik ist ein gemeinnütziger Verein mit technisch-wissenschaftlichem Schwerpunkt. Es wird zu 39% aus Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft gefördert. FIZ Technik ist Datenbasisproduzent und -anbieter.

Bis vor kurzem bot das FIZ Technik seine Datenbanken auf dem DataStar-Rechner in Bern an. Jetzt wurde mit der GBI ein Lizenzvertrag über die Nutzung des Hostsystems AOS auf einem eigenen Rechner in Frankfurt geschlossen. Das FIZ Technik bietet Datenbanken zu folgenden Fachbereichen an: Elektrotechnik und Elektronik, Informationstechnik, Maschinen- und Anlagenbau, Werkstoffe, Textil, medizinische Technik, Betriebsführung und -organisation.

### **The DIALOG Corporation**

<http://www.dialog.com>

The Dialog Corporation wurde im November 1997 aus einer Fusion zwischen Knight-Ridder und M.A.I.D neu gegründet, so daß die Corporation jetzt die Angebote von Dialog, DataStar und Profound aus einer Hand anbietet. Sie ist somit der größte Online-Anbieter der Welt mit Hauptsitz in London und Vertretungen in 34 Ländern.

Aufgrund ihrer Größe wird sie auch als "Supermarkt" unter den Online-Hosts bezeichnet (vgl. Philipp, 1990, S. 128).

20.000 Firmen (nicht Endnutzer!) in 120 Ländern gehören zu ihren Kunden. Zur Corporation gehören außerdem mehr als 1000 Vollzeitbeschäftigte.

The Dialog Corporation stellt über 900 Datenbanken zur Verfügung, welche die umfassendsten und maßgeblichsten online erreichbaren Informationsquellen darstellen. Die Datenbanken decken die folgenden Inhalte ab: Nachrichten & Medien; Medizin, Pharmazie, Chemikalien; Quellenangaben & Nachschlagewerke; Sozialwissenschaften; Wirtschaft & Finanzen; Ernährung & Agrarwirtschaft; Regierung und Regulierungen; Wissenschaft und Technologie; Energie & Umwelt. Neben dem wichtigsten Produkt, den Online-Datenbanken, bietet the Dialog Corporation weitere Produkte im Bereich des Inter- und Intranets, sowie elektronische Dokumentlieferdienste, Datenbanken auf CD-ROM etc., an.

### **2.2.5 GENIOS**

<http://www.genios.de>

Seit 1985, dem Gründungsjahr, hat sich GENIOS Wirtschaftsdatenbanken zum derzeit größten Datenbankanbieter deutschsprachiger Wirtschafts- und Managementinformationen entwickelt. Die über 500 Datenbanken decken die relevanten Business-Printtitel in Deutschland, Österreich und der Schweiz ab. Hierzu gehören Tageszeitungen, Wirtschafts- und Fachpresse, Nachrichtenagenturen, Firmen- und Bilanzdaten, Marktinformationen, Branchendienste, Fakten, Statistiken, Rechts- und Steuerthemen. Zunehmend wird momentan die Bereitstellung von nicht-textlichen Informationen, wie Statistiken, Zeitreihen, Rankings, Tabellen etc. forciert, die bisher kaum in Online- und Offline-Datenbanken integriert waren.

Es gibt zwei Möglichkeiten die Genios-Datenbanken abzufragen: Entweder im klassischen Stil mit der Kommandosprache "trip", oder aber über GENIOS InMedia. Diese Software baut auf Menüführung und Windows-Technik auf, und stellt jedem Recherchierenden so ein Suchwerkzeug zur Verfügung, ohne daß er die Kommandosprache beherrschen muß. GENIOS bietet neben dem Betrieb von Online-Datenbanken noch Anwendungslösungen und Consulting-Leistungen an. Hierzu gehört z.B. die Beratung für Verlage im Bereich Online-Publishing und CD-ROM-Produktion, Online-Pressedokumentation, Datenbankproduktion- und -konvertierung und Internet- und Intranet-Applikationen.

### **2.2.6 LEXIS-NEXIS**

<http://www.lexis-nexis.com> und <http://www.lexis-nexis.co.uk>

LEXIS-NEXIS ist ein Unternehmen der Reed-Elsevier-Gruppe. LEXIS-NEXIS beschäftigt weltweit 6.700 Personen. Der LEXIS-NEXIS-Service beinhaltet mehr als 11.000 Datenbanken für die geographischen Räume Asien, den Pazifischen Raum, Europa, Nord- und Südamerika, den Nahen Osten und Afrika. LEXIS-NEXIS bietet Datenbanken zu Rechtsinformationen, Pressedienste, Produkt- und Marketinginformationen, Länder- und Handelsdaten usw. Pro Woche werden den Datenbanken aus ca. 18.000 Quellen etwa 9.000.000 Dokumente hinzugefügt. Weiterhin umfaßt LEXIS-NEXIS ein umfangreiches Angebot an Softwareprodukten, die auf spezielle Informationsbedürfnisse zugeschnitten sind.

### **2.2.7 Fachinformationszentrum Karlsruhe**

<http://www.fiz-karlsruhe.de>

Das FIZ Karlsruhe ist sowohl Datenbankproduzent als auch –anbieter mit Schwerpunkt im naturwissenschaftlich-technischen Bereich. Es ist Host im Rahmen des Internationalen Verbundnetzes für Wissenschaft und Technik STN gemeinsam mit der American Chemical Society (ACS) und dem Japan Information Center of Science and Technology (JICST). Gesellschafter sind u.a. Bund und Länder, die Max-Planck-Gesellschaft und die Fraunhofer-Gesellschaft. Das FIZ Technik bietet Zugang zu mehr als 200 Datenbanken aus oben genannten Bereichen. Die Retrievalsprache ist Messenger.

### **2.2.8 GBI - Gesellschaft für Betriebswirtschaftliche Informationen**

<http://www.gbi.de>

Seit 1978 vertreibt und produziert die GBI Datenbanken für Presse, Wirtschaft und Management. Sie bietet zur Zeit über 150 Datenbanken aus folgenden Bereichen an: Pressedatenbanken im Volltext, Unternehmensinformationen, Markt- und Brancheninformationen und Literaturinformationen.

1991 gab die GBI die erste deutsche wirtschafts- und sozialwissenschaftliche CD-ROM WISO heraus. Seit 1994 gibt es die Literatur- und Pressedatenbanken BLISS, FITT, HWWA, IFO, ECONIS, SOLIS und FORIS als CD-ROM Edition WISO. 1995 kam die WISO-BANK (mit BLISS und MIND) und 1996 die WISO-WAO dazu. Seit 1995 ist die Übertragung von Graphiken, Tabellen und Bildern über die GBI-Datenbanken möglich.

Bis 1997 vergab die GBI an mehr als 3.740 Nutzer Passworte. Derzeit hat die GBI 16 Angestellte und 30 freie Mitarbeiter. Zugang zu den GBI-Datenbanken hat man über Internet, Datex-P und T-Online.

## **2.3 Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: Neue Nutzer – neue Märkte?**

### **Ergebnisse der Befragung der Hosts**

Im folgenden sollen die Ergebnisse der Befragung der Hosts dargestellt werden. Die Fragen werden der Reihe nach aufgeführt, die Ergebnisse tabellarisch dargestellt und zuletzt die Ergebnisse der Befragungen beschrieben. Die Darstellung erfolgt in der gleichen Reihenfolge, in der die Hosts befragt wurden (vgl. Tab. 5).

**Tabelle 5: Plan der Befragung der Hosts**

<b>Name des Hosts</b>	<b>Art der Befragung</b>	<b>Interviewpartner</b>	<b>Termin</b>
DIMDI	Persönlich	Herr Schweim, Direktor	19.03.1998 Köln
REUTERS	Persönlich	Frau Schroer, Sales Executive	20.03.1998 Düsseldorf
FIZ Technik	Persönlich	Herr Genth, Geschäftsführer	23.03.1998 Frankfurt
The DIALOG Corporation	Persönlich	Frau Madlung, Geschäftsführerin Deutschland / Österreich	23.03.1998 Frankfurt
GENIOS	Persönlich	Herr Gokl, Geschäftsführer	23.03.1998 Frankfurt
LEXIS-NEXIS Information Services GmbH	Telefonisch	Frau Schweikert, Branch Manager	1.04.1998
FIZ Karlsruhe	Telefonisch	Frau Pfeiffer, Marketingabteilung	1.04.1998
GBI	Telefonisch	Sabine Bornkessel Ruth Göbel	6.04.1998

### **2.3.1 Angebot von Pauschalverträgen**

**Tabelle 6: Angebot von Pauschalverträgen**

Frage 1: Bieten Sie Ihren Kunden Pauschalverträge an, d.h. monatlicher Festpreis bei beliebiger Recherche?			
	Ja	Nein	Geplant
Anzahl Hosts	4	2	2



1. Bieten Sie Ihren Kunden Pauschalverträge an, d.h. monatlicher Festpreis bei beliebiger Recherche?

DIMDI bietet seinen Kunden bisher noch keine Pauschalverträge an, plant dieses aber für die Zukunft, jedoch nur für Großkunden.

REUTERS bietet keine Pauschalverträge. Der Kunden hat aber die Möglichkeit, einen Pauschalbetrag für eine festgesetzte Recherchezeit zu bezahlen (z.B. 10 Stunden für 750,-, 20 Stunden für 1200,- und jeweils weitere 10 Stunden für 600,-).

Das FIZ Technik vergibt Pauschalverträge an seine Kunden. Dies geschieht allerdings erst nach vorheriger „Messung“ des zu erwartenden Aufkommens, meistens bei Kunden, die vorher schon eine CD-ROM abonniert haben. Hier wird dann

als Alternative eine Intranet-Version realisiert (z.B. für ½ Jahr) und die Nutzung beobachtet, um einen realistischen Preis für ein Pauschalabkommen zu finden. Eine andere Möglichkeit ist die kostenlose Probephase (z.B. 1 Jahr), wie sie Universitäten bereits angeboten wurde.

Auch die DIALOG Corporation (im folgenden DIALOG abgekürzt) plant für die Zukunft die Einführung von Pauschalabkommen. Dies seien allerdings keine Vergünstigungen, sondern Festpreise, die Unternehmen mit „Historie“ angeboten würden, da man hier Preise kalkulieren könne. Dies seien in der Regel nur Großkunden. Zuvor müsse man aber noch die Verträge mit den Datenbankproduzenten überarbeiten.

Bei GENIOS sind keine Pauschalvereinbarungen in der Standardpreisliste vorgesehen. Teilbereiche könnten aber pauschalisiert werden, z.B. als Paketangebote für Marktforschungsunternehmen oder Banken. Für eigene Datenbanken seien Pauschalvereinbarungen ohnehin jederzeit möglich.

Pauschalverträge in Form von einem monatlichen Festpreis bei beliebiger Recherche bietet LEXIS-NEXIS an.

Bisher nur für Hochschulkunden gibt es Pauschalverträge beim FIZ Karlsruhe. Hier erfolgt eine jährliche Abrechnung (vgl. hierzu auch Hölzinger, 1995).

Auch die GBI bietet Pauschalverträge an. Diese Pauschalverträge sind abhängig von den gewünschten Datenbanken und von der Intensität der Nutzung.

### **2.3.2 Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken**

**Tabelle 7: Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken**

Frage 2: Haben Sie bereits Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken abgeschlossen?		
	Ja	Nein
Anzahl Hosts	4	4

2. Haben Sie bereits Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken abgeschlossen?

Nur DIALOG, GENIOS, GBI und das FIZ Karlsruhe haben bereits Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken.

REUTERS hat bisher keine Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken geschlossen, da hier Copyrightprobleme entstehen könnten: Dem Bibliotheksbenutzer dürfe nichts in die Hand gegeben werden, was nicht vorher „redaktionell“ bearbeitet wurde. Hier müsse sich zunächst eine juristisch einwandfreie Lösung finden lassen.

### **2.3.3 Angebot von Pauschalverträgen für Öffentliche Bibliotheken**

**Tabelle 8: Angebot von Pauschalverträgen für Öffentliche Bibliotheken**

Frage 3: Würden Sie Öffentlichen Bibliotheken Pauschalverträge anbieten?

	Ja	Nein
Anzahl Hosts	7	1

3. Würden Sie Öffentlichen Bibliotheken Pauschalverträge anbieten?

Diese Frage wurde durchweg bejaht.

DIMDI bietet im Prinzip jedem Pauschalverträge an, jedoch ab einem bestimmten Nutzungsumfang. Dieser würde von Öffentlichen Bibliotheken vermutlich nicht erreicht.

Für REUTERS stellt sich das Problem des Copyright, das entweder durch die redaktionelle Bearbeitung eines Bibliothekars im Rahmen einer Informationsvermittlungsstelle oder durch juristisch eindeutige Verträge gelöst werden müsse. Eine weitere Möglichkeit wäre, nur REUTERS-eigene Datenbanken anzubieten, da hier keine Lizenzverpflichtungen gegenüber Datenbankproduzenten bestünden. Würde die Verwaltung einer Stadt als Ganzes einen Vertrag mit REUTERS abschließen, dann stünde das gesamte Datenbankangebot natürlich auch der Bibliothek zur Inhouse-Nutzung zur Verfügung.

Für DIALOG müsse zunächst eine Kalkulationsbasis, ein Erfahrungswert vorhanden sein, dann könne man Bibliotheken Pauschalverträge anbieten.

Auch GENIOS würde Bibliotheken Pauschalverträge in der in Frage 1 beschriebenen Form anbieten, die Bibliothek müsse jedoch die Initiative ergreifen und in Verhandlung mit GENIOS treten.

LEXIS-NEXIS bietet Öffentlichen Bibliotheken schon Pauschalverträge an, auf die jedoch bisher nicht reagiert wurde.

### **2.3.4 Konditionen für Pauschalverträge**

**Tabelle 9: Konditionen für Pauschalverträge**

Frage 3a: Falls ja, zu welchen Konditionen?\*

	Normale Konditionen	Hochschul- konditionen	Kostenlos**	Keine Angaben
Anzahl Hosts	2	2	1	2

\* Ohne Angabe von DIMDI, da hier den Bibliotheken keine Pauschalverträge angeboten würden

\*\* kostenlos nur während einer Probephase, siehe Text Frage 3a!

3a. Falls ja, zu welchen Konditionen?

Bei REUTERS würden die normalen Standardkonditionen für Pauschalverträge anfallen, wie sie für jeden Kunden gelten.

Das FIZ Technik würden den Bibliotheken in einer Probephase die eigenen Datenbanken, bzw. nach Absprache auch Lizenzdatenbanken, kostenlos zur Verfügung stellen, um den tatsächlichen Bedarf und das Rechercheaufkommen auszuloten.

Bei DIALOG konnte man zu genauen Konditionen noch keine Angaben machen, und auch GENIOS konnte aufgrund der Individualität der Verträge keine konkreten Zahlen nennen.

LEXIS-NEXIS und FIZ Karlsruhe würden Bibliotheken die gleichen Konditionen gewähren wie Hochschulen.

Die Konditionen für die Datenbanken der GBI wären Verhandlungssache und würden von der Quelle und der Häufigkeit der Benutzung abhängig gemacht. Dies sind die Standardbedingungen bei der GBI.

### **2.3.5 Vergünstigungen für Öffentliche Bibliotheken**

**Tabelle 10: Vergünstigungen für Öffentliche Bibliotheken**

Frage 4: Wären Sie bereit, Öffentlichen Bibliotheken Vergünstigungen zu gewähren?

	Ja	Nein
Anzahl Hosts	3	5

4. Wären Sie bereit, Öffentlichen Bibliotheken Vergünstigungen zu gewähren?

Öffentliche Bibliotheken erhalten bei DIMDI, ebenso wie Hochschulen und andere öffentliche Einrichtungen, gegenüber kommerziellen Nutzern einen Rabatt von 12% auf die Entgelte. Weiterhin würden Vergünstigungen bei DIMDI im Rahmen von

geförderten Projekten, wie z.B. „Schulen ans Netz“, gewährt. Für Bibliotheken sieht das DIMDI aber auch im Rahmen eines Projektes keine Chance.

Bei REUTERS würden Bibliotheken behandelt wie normale Kunden und erhielten somit auch keine Vergünstigungen.

Auch das FIZ Technik sieht keine Subventionierung von Öffentlichen Bibliotheken vor. Vergünstigungen würden selbstverständlich bei einer Zusammenarbeit in einem Pilotprojekt gegeben, danach müsse man aber über einen jährlichen Nutzungspreis verhandeln.

Prinzipiell keine Vergünstigungen gibt DIALOG. Hier könne man jedoch über Verschiedenes verhandeln (vgl. Frage 5).

Einen ähnlichen Standpunkt vertritt auch GENIOS. Zunächst müsse man eine Mengennutzung beim Kunden beobachten, um dann über spezielle Angebote, die das Risiko für beide Seiten gering halten, zu verhandeln. Im Rahmen einer Informationsvermittlungsstelle würde man jedoch keine Vergünstigungen gewähren, nur bei der Endnutzerrecherche. Hier gäbe es aber eine große Bandbreite an Möglichkeiten.

Bei LEXIS-NEXIS und FIZ Karlsruhe würden Vergünstigungen dadurch gegeben, daß Bibliotheken wie Hochschulen abgerechnet werden würden.

Die GBI gab ebenfalls an, Bibliotheken Vergünstigungen zu gewähren.

### **2.3.6 Form der Vergünstigungen**

**Tabelle 11: Form der Vergünstigungen**

---

Frage 5: Wie könnten diese Vergünstigungen aussehen?\*

---

LEXIS-NEXIS    Hochschulkonditionen

FIZ Karlsruhe    Hochschulkonditionen

GBI                Freie Trainingszeiten

---

- Hier sind nur die Hosts aufgeführt, die in Frage 4 mit „Ja“ geantwortet haben.

#### **5. Wie könnten diese Vergünstigungen aussehen?**

Auch die Hosts, die nicht bereit wären, Bibliotheken Vergünstigungen zu gewähren, haben hier geantwortet und Vorschläge zur Form der Vergünstigungen gemacht.

REUTERS würde bestimmten Nutzergruppen, z.B. Studenten, einen Rabatt gewähren.

Als weitere Vorschläge, wie Vergünstigungen aussehen könnten, gab DIALOG an, man könne Trainingsdatenbanken einrichten, freie Kennungen verteilen oder Informationsmaterial zur Verfügung stellen, um die Dienste in der Bibliothek bekannt zu machen.

Für GENIOS bestünde die Möglichkeit, über die Datenbanken Vergünstigungen zu gewähren, z.B. indem bibliographische Angaben kostenfrei abrufbar seien und

Volltexte nur gegen Entgelt verfügbar seien oder kein Druck möglich sei. Diese Datenbanken könnten dann kostengünstiger an die Bibliothek abgegeben werden. Die GBI würde in einer Testzeit, in der sich das Personal einarbeiten könnte, freie Test- und Demozeiten zur Verfügung stellen. Im Rahmen einer Benutzerführung in der Bibliothek würde sie freie Paßwörter zur Demonstration der Datenbanken vergeben. Weiterhin gewährt die GBI allen Kunden einen Mengenrabatt.

### **2.3.7 Bedingungen für Vergünstigungen**

**Tabelle 12: Bedingungen für Vergünstigungen**

Frage 6: Welche Bedingungen knüpfen Sie an Ihre Vergünstigungen?\*

REUTERS	Keine bestimmten Bedingungen
FIZ Technik	Keine bestimmten Bedingungen
DIALOG	Keine bestimmten Bedingungen
GENIOS	Gemeinsames Marketingprojekt mit Bibliothek / Bibliothek als Vertriebspartner
LEXIS-NEXIS	Einhaltung der Copyrightbestimmungen
FIZ Karlsruhe	Nutzung nur für interne Zwecke
GBI	Guter Kontakt zur Bibliothek, Feedback über Nutzung

\*hier sind wieder alle Hosts befragt worden, DIMDI ausgenommen.

#### **6. Welche Bedingungen knüpfen Sie an Ihre Vergünstigungen?**

GENIOS würde ein gemeinsames Marketingprojekt mit der Bibliothek voraussetzen. LEXIS-NEXIS knüpft die Einhaltung der Copyrightbestimmungen seitens der Bibliothek an eventuelle Vergünstigungen.

Bei seinen bereits geschlossenen Verträgen stellt das FIZ Karlsruhe die Bedingung, die Datenbanken nur für interne Zwecke zu nutzen. Außerdem stellt es den Bibliotheken nur bibliographische Datenbanken zur Verfügung.

Voraussetzung, um Vergünstigungen zu gewähren, wären für die GBI der gute Kontakt zur Bibliothek, ein fester Ansprechpartner und ein Feedback über Ziel und Zweck der Nutzung in der Bibliothek.

Sonst wurden von niemandem bestimmte Bedingungen genannt.

### **2.3.8 Kostenlose Angebote für Öffentliche Bibliotheken**

**Tabelle 13: Kostenlose Angebote für Öffentliche Bibliotheken**

Frage 7: Planen Sie kostenlose Angebote für Bibliotheken?

	Ja	Nein
Anzahl Hosts	0	8

7. Planen Sie kostenlose Angebote für Öffentliche Bibliotheken?

Geplant hat bisher noch keiner der Befragten kostenlose Angebote für Öffentliche Bibliotheken. Bei einigen Hosts gibt es freie Datenbanken im Internet, die natürlich auch für Bibliotheken reizvoll sein könnten.

Das FIZ Technik würde in der Probephase seine Datenbanken kostenlos zur Verfügung stellen (vgl. Frage 3a).

Dialog würde der Bibliothek Kataloge und andere Materialien zur Verfügung stellen, eventuell könne man auch über freie Trainingsdatenbanken nachdenken.

Bei GENIOS bestünde eventuell die Möglichkeit, eigene Verlagselemente in den Datenbanken frei anzubieten.

### **2.3.9 Zugangswege für Öffentliche Bibliotheken**

**Tabelle 14: Zugangswege für Öffentliche Bibliotheken**

Frage 8: Über welche Zugangswege würden Sie Öffentliche Bibliotheken ansprechen? (Mehrfachnennungen möglich)\*

	Internet	Datex-P	Telnet	Abhängig von Bibliotheksansprüchen
Anzahl Hosts	6	2	1	1

\* DIMDI gab an, Bibliotheken gar nicht anzusprechen<sup>1</sup>

8. Über welche Zugangswege würden Sie Öffentliche Bibliotheken ansprechen?

Hier gaben alle außer GENIOS und FIZ Karlsruhe an, Bibliotheken vorzugsweise über Internet anzusprechen, da hier auch keine aufwendigen Retrievalsprachen erlernt werden müßten.

Bei GENIOS würde man den Zugangsweg von den Ansprüchen der Bibliothek abhängig machen. Für eine Informationsvermittlungsstelle empfiehlt man die

Software InMedia oder Internet. Auch spezielle Profil- oder Lieferdienste für Bibliotheken seien denkbar.

LEXIS-NEXIS würde Bibliotheken zusätzlich über Datex-P ansprechen. Das FIZ Karlsruhe nannte Datex-P und Telnnet als Zugangsweg.

### **2.3.10 Empfehlungen für Öffentliche Bibliotheken**

**Tabelle 15: Empfehlungen für Öffentliche Bibliotheken**

Frage 9: Was würden Sie Öffentlichen Bibliotheken empfehlen?				
	Endnutzerrecherche	Informations- vermittlung	Mischung aus beidem	Andere Empfehlungen
Anzahl Hosts	1	1	4	2

#### **9. Was würden Sie Öffentlichen Bibliotheken empfehlen?**

Hier wurde vorrangig nach einer Empfehlung zur Endnutzerrecherche oder zur Informationsvermittlungsstelle gefragt. Aber auch andere Empfehlungen wurden gegeben.

DIMDI hält ein Mindestmaß an technischer und personeller Ausstattung für eine Voraussetzung für die Einführung der Online-Recherchen in Öffentlichen Bibliotheken. Dies vorausgesetzt, erscheint DIMDI die Endnutzerrecherche mit Unterstützung durch einen Bibliothekar sinnvoll. Weitere Empfehlungen sind die bessere Bezahlung des Personals und der Zusammenschluß von Bibliotheken in Verbünden, wie es beispielsweise in den USA der Fall ist.

REUTERS empfiehlt die Endnutzerrecherche, natürlich nur unter der Voraussetzung, daß alle urheberrechtlichen Fragen geklärt wären.

Das FIZ Technik empfiehlt ebenfalls die Endnutzerrecherche mit möglicher Unterstützung durch einen geschulten Bibliothekar. Allerdings sei die Rechercheoberfläche so einfach, daß man jedem die Suche in den Datenbanken des FIZ Technik zutraue.

Auch bei DIALOG empfiehlt man die Endnutzerrecherche mit Unterstützung durch einen Bibliothekar, da der Endnutzer niemals das Optimum an Informationen in den Datenbanken recherchieren könne. Bei der Endnutzerrecherche taucht jedoch die Frage nach der Form der Abrechnung wieder auf. DIALOG verweist hier auf die Möglichkeit des Electronic Cash, wie es in Zukunft möglich sein wird.

GENIOS rät ebenfalls zu einem Zusammenschluß zu Verbünden. Außerdem sollen sich Öffentliche Bibliotheken mit einer regionalen Tageszeitung zusammenzu-

schließen und diese in elektronischer Form zur Verfügung stellen. Der Veranstaltungskalender der Bibliothek müsse über Internet zugänglich sein.

Nicht festlegen auf die Möglichkeit der Endnutzerrecherche oder einer Informationsvermittlungsstelle wollte sich LEXIS-NEXIS. Hier komme es auf den Schwierigkeitsgrad der Datenbank und den Schwierigkeitsgrad der Fragestellung des Benutzers an.

Das FIZ Karlsruhe stellt seine Datenbanken bisher nur für interne Zwecke zur Verfügung. Grundsätzlich empfiehlt man hier aber die Einrichtung einer Informationsvermittlungsstelle.

Für die GBI komme es bei einer Empfehlung auf die einzelne Bibliothek und die möglichen Schulungsangebote an.

### **2.3.11 Schulungsarten für Öffentliche Bibliotheken**

**Tabelle 16: Schulungsarten für Öffentliche Bibliotheken**

Frage 10: Welche Schulungsarten würden Sie anbieten?

Schulung für...	Bibliothekare als Informationsvermittler	Bibliothekare zur Anleitung der eigenen Nutzer	Bibliotheksbenutzer	Andere Schulungsarten
Anzahl Hosts	1	4	0	3

10. Welche Schulungsarten würden Sie anbieten?

Das DIMDI hat den gesetzlichen Auftrag zur Schulung von medizinischem Personal, der durch Vorträge an Hochschulen wahrgenommen wird. Außerdem bietet DIMDI In- und Outhouseschulungen für seine Kunden an. Es wird überlegt, mittelfristig die Ausbildung stärker auf Internet-Selbstschulungen zu verlagern.

REUTERS würde Schulungen der Bibliothekare zur Anleitung der eigenen Nutzer anbieten. Bei REUTERS sind Schulungen für alle Mitarbeiter eines Betriebes im Servicepaket schon enthalten. Diese Schulungen könnten bei REUTERS oder in der Bibliothek stattfinden.

Auch das FIZ Technik würde die Schulung der Bibliothekare zur Anleitung der eigenen Nutzer anbieten. Dies könne auch in der Bibliothek stattfinden. Sollte mit der Bibliothek eine Vereinbarung zum gemeinsamen Marketing getroffen werden, wären auch Schulungen in der Bibliothek möglich, bei denen ein Bibliothekar die Schulung übernehmen müßte. Schulungen während eines Pilotprojektes wären kostenlos, später natürlich kostenpflichtig.

Auch DIALOG würde die Bibliothekare zur Anleitung der eigenen Nutzer schulen. Die Bibliothek solle als eine Art „Kompetenzzentrum“ aufgebaut werden.

Für GENIOS ist der Begriff „Schulung“ nicht mehr zeitgemäß. Besser ließe sich so etwas in Präsentationen gestalten.



Auch bei dieser Frage wollte sich LEXIS-NEXIS nicht festlegen. Man würde das von den Wünschen der Bibliothek abhängig machen. Inhouse-Schulungen wurden als prinzipielle Möglichkeit angegeben.

Spezielle Schulungsangebote für Bibliothekare als Informationsvermittler gab es beim FIZ Karlsruhe. Heute bestehe keine Nachfrage mehr nach diesem Angebot. Schulungen für Bibliothekare wären hier kostenpflichtig.

Auch die GBI bevorzugt die Schulung der Bibliothekare zur Anleitung der eigenen Benutzer. Sie würde aber auch Schulungen für interessierte Benutzergruppen gegen Entgelt in der Bibliothek anbieten.

### **2.3.12 Kooperation mit Öffentlichen Bibliotheken**

**Tabelle 17: Kooperation mit Öffentlichen Bibliotheken**

Frage 11: Würden Sie mit Bibliotheken kooperieren, z.B. in Form von Veranstaltungen oder Schulungen in Öffentlichen Bibliotheken?

	Ja	Nein
Anzahl Hosts	7	1

11. Würden Sie mit Bibliotheken kooperieren, z.B. in Form von Veranstaltungen oder Schulungen in Öffentlichen Bibliotheken?

DIMDI würde eine Kooperation befürworten, wenn die politische Lage dies erlauben würde und eine Kooperation finanziell unterstützt würde.

Laut REUTERS-Management ist keine Kooperation mit Bibliotheken

vorgesehen. Es wäre aber vorstellbar, sich auf einer Bibliotheksmesse zu präsentieren.

Das FIZ Technik könnte sich eine Zusammenarbeit mit Bibliotheken im Rahmen einer gemeinsamen Marketingaktion, z.B. für Schulungen, vorstellen. Die Nutzung von Bibliotheksräumen anlässlich eines Kundentreffens steht beim FIZ Technik demnächst an.

DIALOG zeigte sich interessiert an der Möglichkeit, Räume der Bibliothek für Schulungen zu nutzen, ebenso LEXIS-NEXIS.

Bei GENIOS hat man bereits Bibliotheksräume für Schulungen in Anspruch genommen.

Auch das FIZ Karlsruhe könnte sich eine Kooperation vorstellen, gab jedoch nicht an, in welcher Form.

Die Vorführung von Recherchen zu Demonstrationszwecken für Bibliotheksbesucher bei einem Tag der offenen Türe in der Bibliothek wurde bei der GBI als Möglichkeit zur Kooperation genannt.



## **2.4 Zusammenfassung der Ergebnisse**

Die Hälfte der befragten Hosts bietet seinen Kunden bereits Pauschalverträge an. Zwei weitere planen die Einführung von Pauschalverträgen für die Zukunft. Diese Pauschalverträge bedeuten aber nicht automatisch Vergünstigungen. Vielmehr wird bei Pauschalabkommen ein vorher realistisch eingeschätzter Betrag bezahlt. Sieben von acht befragten Hosts würden auch Öffentlichen Bibliotheken einen Pauschalvertrag anbieten. Ebenfalls die Hälfte der Hosts hat Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken abgeschlossen.

Nur drei Hosts wären bereit, Öffentlichen Bibliotheken Vergünstigungen zu gewähren. Allerdings würde es sich dabei auch nicht um Subventionierungen handeln. Vergünstigungen würden nur im Rahmen von einer Zusammenarbeit als Marketing- oder Vertriebspartner gewährt. Keiner der Hosts plant kostenlose Angebote für Öffentliche Bibliotheken. Einige Hosts bieten jedoch freie Datenbanken über das Internet an, die natürlich auch für Bibliotheken interessant sein könnten.

Der Großteil der Hosts würde Bibliotheken auch bevorzugt über das Internet ansprechen. Empfohlen wird den Bibliotheken von der Seite der Hosts, eine Endnutzerrecherche anzubieten. Gleichzeitig vertritt die Hälfte der Hosts die Meinung, daß bei der Endnutzerrecherche auch eine Hilfestellung durch den Bibliothekar möglich sein müsse, oder eine vom Bibliothekar durchgeführte Recherche. So empfiehlt die Hälfte der Hosts eine Schulung der Bibliothekare zur Anleitung der Bibliotheksbenutzer. Bis auf einen Host könnten sich alle eine Kooperation mit Öffentlichen Bibliotheken vorstellen.

Prinzipielle Vorbehalte gegen Öffentliche Bibliotheken waren nur bei DIMDI bemerkbar. Öffentliche Bibliotheken seien keine Zielgruppe des DIMDI. Über die vorgelegten Ergebnisse der Befragung der Bibliotheken (Anhang 6) sei man nicht überrascht. Auch das DIMDI führe regelmäßig solche Untersuchungen in medizinischen Bibliotheken durch, die ähnliche Ergebnisse zeigten. Hauptkunde für DIMDI sei die Pharmaindustrie. Kunden, die über eine Öffentliche Bibliothek allokiert werden könnten, wie z.B. niedergelassene Ärzte oder Apotheker, gehörten nicht zu dem Kundenkreis, den DIMDI ansprechen möchte. Im Übrigen lehne man eine Zwischenschaltung von Bibliotheken zum Gewinn neuer Kunden prinzipiell ab.<sup>ii</sup> Beobachtet wurde vom DIMDI, daß die Nutzung der kostenpflichtigen Angebote mit dem Angebot von kostenlosen Datenbanken über das Internet steigt.

Bei REUTERS fielen die Reaktionen wesentlich positiver aus. Hier wird ein Potential in Öffentlichen Bibliotheken gesehen. Voraussetzung für einen Vertragsabschluß mit einer Bibliothek sei aber zum einen, daß die Bibliothek die Initiative ergreifen müsse, damit sie wie ein normaler Kunde behandelt werden könne. Zum anderen sieht REUTERS, übrigens als Einziger, ein größeres Problem mit Copyrightvereinbarungen. Lösungsmöglichkeiten wurden bereits angesprochen. Das REUTERS-Terminal wird nur personenbezogen verkauft, käme also für eine Bibliothek nicht in Frage.

Auch beim FIZ Technik zeigte man sich sehr kooperationsbereit. Hier konnte man sich eine kostenlose Probephase und sogar die Zusammenarbeit mit einer Bibliothek als Vertriebspartner vorstellen. Die Datenbanken des FIZ Technik würden in der Bibliothek in solch einer Probephase bereitgestellt werden können. Die Bibliothek müsse als Gegenleistung die Werbeaktion übernehmen. Außerdem könne man die Räume der Bibliothek als Ort für Schulungen nutzen, die dann von einem Bibliothekar durchgeführt werden müßten. Aber man müsse erst die Reaktionen auf allen Seiten testen, um zu sehen, welche Chancen und Risiken bei einer Zusammenarbeit entstünden.

Bei DIALOG zeigte man sich ebenfalls an einigen Vorschlägen interessiert. Hier bestünde die Möglichkeit, ein „Package“ speziell für Bibliotheken, z.B. mit dem „Philosopher's Index“ oder anderen für Öffentliche Bibliotheken interessanten Datenbanken anzubieten. Diese Datenbanken könnten allerdings nicht aus dem Business-Bereich stammen, da diese zu teuer seien. Auch die Nutzung eines Raumes der Bibliothek für Schulungen könne man sich vorstellen. Allerdings sei DIALOG nicht „missionarisch“ eingestellt, was Bibliotheken betreffe.

GENIOS nimmt derzeit an einem Projekt teil, das unter der Betreuung des Börsenverein des deutschen Buchhandels steht. Hier fungieren die teilnehmenden Buchhandlungen (ca. 30) als Informationsbroker und der Börsenverein als Großhändler zwischen Buchhandlung und Host. Ein ähnliches Projekt ließe sich auch für Bibliotheken anstreben. Prinzipiell kann man sich bei GENIOS eine Zusammenarbeit mit Bibliotheken in Form von Vertriebs- oder Marketingpartnern vorstellen. Wichtig sei dabei aber der Zusammenschluß von Öffentlichen Bibliotheken – ähnlich dem Börsenverein – zu einem Ansprechpartner.

Da bei LEXIS-NEXIS zum Zeitpunkt der Befragung keine Ergebnisse vorlagen, ergaben sich auch keine interessanten Aspekte, was die Zusammenarbeit mit Bibliotheken betrifft. Grundsätzlich sehe man jedoch keine Zielgruppen in Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland, was aber auf bisherige schlechte Erfahrungen zurückzuführen sei.

Beim FIZ Karlsruhe hat man bereits Verträge mit verschiedenen Bibliothekstypen geschlossen, kann sich einen Vertragsabschluß mit Öffentlichen Bibliotheken also vorstellen. Da hier nicht der gewünschte Ansprechpartner zur Verfügung stand, fiel dieses Gespräch leider sehr kurz aus.

Interesse an einem weiteren Projekt mit Bibliotheken zum Thema Online-Nutzung in Öffentlichen Bibliotheken zeigte man bei REUTERS, FIZ Technik, GBI und GENIOS.

### **III. Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: Neue Nutzer – neue Märkte?**

Im Rahmen dieser Arbeit wurden Öffentliche Bibliotheken und Datenbankanbieter befragt. Ziel war dabei, eine Bestandsaufnahme zur Online-Nutzung in Öffentlichen Bibliotheken und zum Interesse an Online-Datenbanken zu erhalten, und die möglichen Vertragssituationen und die Kooperationsbereitschaft auf der Seite der Hosts auszuloten. Mit Hilfe der Ergebnisse soll die Hemmschwelle auf beiden Seiten herabgesetzt werden.

Bei den Ergebnissen der Bibliotheksbefragung haben sich die im Voraus angestellten Vermutungen zum größten Teil bestätigt. Nur ein verschwindend geringer Prozentsatz der Bibliotheken nutzt Online-Datenbanken kommerzieller Anbieter. Viele Bibliotheken nutzen aber bereits das Internet, oder planen dessen Einführung für die nächste Zeit. Viele sehen das Internet als Konkurrenz zu Online-Datenbanken. Hauptgründe für die Nicht-Nutzung von Online-Datenbanken sind Geld- und Personalmangel in der Bibliothek. Ein Großteil der Bibliotheken glaubt aber, durch das Angebot von Online-Datenbanken neue Benutzer gewinnen und ihr Image steigern zu können. Fast alle befragten Bibliotheken würden diese Dienstleistung jedoch nicht kostenlos anbieten und Gebühren vom Benutzer erheben.

Die Grundeinstellung der meisten Bibliotheken gegenüber Online-Datenbanken ist also durchaus positiv. Es müßten Mittel und Wege gefunden werden, die den Bibliotheken die Nutzung von kommerziellen Online-Datenbanken ermöglicht.

Die Hälfte der befragten Hosts hat bereits Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken abgeschlossen. Die Mehrzahl würde Öffentlichen Bibliotheken auch Pauschalverträge anbieten, so daß die finanziellen Verpflichtungen für die Bibliotheken kontrollierbar wären. Allerdings zeigt sich die Tendenz, daß keine Bereitschaft besteht, Bibliotheken zu bevorzugen. Kooperationsbereitschaft mit Bibliotheken ist aber bei den meisten Hosts vorhanden. Interesse an einem weiteren Projekt haben REUTERS, FIZ Technik, GBI und GENIOS.

Diese Ergebnisse weisen darauf hin, daß in dieser Richtung weitergearbeitet werden muß. Aus den Reaktionen der Bibliotheken ging hervor, daß sehr viele Bibliotheken großes Interesse am Einsatz von Online-Datenbanken hätten und diesen für eine Öffentliche Bibliothek auch als sinnvoll ansehen. Für die meisten Bibliotheken sind aber das finanzielle Risiko und die personelle Situation nicht mit diesem Ziel vereinbar. Viele legen ihre Schwerpunkte auch nach wie vor auf die Anschaffung konventioneller Medien, und in vielen Bibliotheken ist für die nächste Zeit die Einführung des Internets geplant. Wichtig wäre also die Frage nach kalkulierbaren Kosten, sei es als Pauschalvertrag, oder als variable Kostenverrechnung, zu klären. Nach einer geförderten Probephase für die Nutzung von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken hätten die Bibliotheken die Chance, ihrer Verwaltung konkrete Zahlen vorzulegen, um eine dauerhafte Nutzung von Online-Datenbanken zugesichert zu bekommen. Auch für die Hosts bestünde dann die Möglichkeit, sich

aufgrund der „gemessenen“ Nutzung ihrer Online-Datenbanken für einen Vertrag mit einer Bibliothek zu entscheiden.

Für viele Bibliotheken stellt sich auch die Frage nach praxisbezogenen Verrechnungsmodellen mit dem Benutzer. Die Akzeptanz auf Nutzerseite, für eine solche Dienstleistung etwas zu bezahlen, sollte vorhanden sein. Auch im Marketingbereich müßten noch anwendbare Modelle entwickelt werden. Es ist ein schwieriger Prozeß für eine Öffentliche Bibliothek, eine neue Dienstleistung bekannt zu machen und somit neue Nutzer zu gewinnen.

Man müßte versuchen, von den Erfahrungen anderer Bibliotheken (auch im Ausland), die bereits Online-Datenbanken nutzen, zu profitieren, um ein praxisorientiertes Nutzungsmodell für alle Bibliotheken zu entwickeln. Darin müßten folgende

Fragen geklärt werden: Wieviel kostet die Anschaffung der Hard- und Software, was kosten die Schulungen und mit wieviel regelmäßigen Kosten muß man rechnen? Wieviel Platz und wieviel Personal wird benötigt? Sollen Benutzergebühren erhoben werden und wenn ja, in welcher Höhe und in welcher Form?

Die Datenbankanbieter müßten sich zur Kooperation mit Öffentlichen Bibliotheken bereiterklären. Das ist nicht im Sinne von Vergünstigungen gemeint, sondern als eine vertraglich geregelte Situation, in der jeder Vertragspartner klar definierte Aufgaben wahrnehmen muß. Auf politischer Ebene müßten die notwendigen Rahmenbedingungen geschaffen werden. Als Beispiel wäre eine Bezuschussung Öffentlicher Bibliotheken für die Nutzung von Online-Datenbanken im Rahmen spezieller Programme wünschenswert.

Stellungnahme vom DIMDI vom 12. August 98:

<sup>1</sup> Prinzipiell können Öffentliche Bibliotheken wie jeder andere Kunde über alle genannten Zugangswege zugreifen, jedoch scheint uns der Zugriff über Internet als der geeignetste.

<sup>2</sup> DIMDI hat keinerlei Vorbehalte gegen Öffentliche Bibliotheken. Aufgrund des wissenschaftlichen Inhalts der angebotenen Datenbanken und aufgrund der vertretenen Fachgebiete sind neben der Pharmaindustrie und Kliniken vor allem auch wissenschaftliche Bibliotheken angesprochen. Aber natürlich sind auch Öffentliche Bibliotheken ebenso wie niedergelassene Ärzte und Apotheker willkommene Kunden des DIMDI.

## Literatur

(Äng, 1997)

Äng, Conny: Die Rolle Öffentlicher Bibliotheken in der Mediengesellschaft. In: Internationales Netzwerk Öffentlicher Bibliotheken (Bd.6). Gütersloh, 1997, S. 7-53

(Atteslander, 1993)

Atteslander, Peter: Methoden der empirischen Sozialforschung. 7. Aufl., Berlin, 1993

(Bibliotheksplan '73)

Bibliotheksplan: Entwurf eines umfassenden Bibliotheksnetzes für die Bundesrepublik Deutschland. Berlin, 1973

(Bibliotheksstatistik, 1996)

Deutsche Bibliotheksstatistik 1996. Teil A: Öffentliche Bibliotheken mit hauptamtlichen Personal. Berlin, 1997

(Capurro, 1988)

Capurro, Rafael: Öffentliche Bibliotheken in der Informationsgesellschaft. In: BuB (Buch und Bibliothek) 40 (1988), S. 140-150

(Cannon, 1997)

Cannon, Robert E.: Der Einsatz elektronischer Medien in Öffentlichen Bibliotheken – Modellösungen in einer Zeit des Wandels und der Herausforderungen. In: Internationales Netzwerk Öffentlicher Bibliotheken (Bd.6). Gütersloh, 1997, S. 57-117

(Cohausz, 1996)

Cohausz, H.B.: Info & Recherche: Information, Wissenssuche, Onlinerecherchen, Wirtschaft, Naturwissenschaft, Technik, Recht. München, 1996

(DIMDI, 1998)

Deutsches Institut für medizinische Dokumentation und Information: DIMDI- Informationsmanagement im Wandel: 1995-2000. Köln, 1998

(Eitel, 1987)

Eitel, Herbert: Einsatzmöglichkeiten von Informationsdatenbanken im Auskunftsbereich einer Großstadtbibliothek (Arbeiten zur Bibliotheks- und Informationspraxis; 14). Hannover, 1987

(Erbach, 1984)

Erbach, Gertrud: Neue Entwicklungen im Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothek 8 (1984), S. 64-66

(Flodell, 1997)

Elektronische Medien in Öffentlichen Bibliotheken. In: Elektronische Medien in Öffentlichen Bibliotheken: Vom Experiment zum Konzept. Gütersloh, 1997, S. 17-30

(Friedrichs, 1990)

Friedrichs, Jürgen: Methoden empirischer Sozialforschung. 14. Aufl., Opladen, 1990

(Hacker, 1992)

Hacker, Rupert: Bibliothekarisches Grundwissen. 6. Aufl., München, 1992

(Harrison, 1989)

Harrison, Julia K.: Online Searching in English Public Libraries. In: Online Searching: The basics, settings, and management. 2. Ed., Englewood (Colorado), 1989, S. 115-118

(Hartley, 1990)

Hartley, R.J. [u.a.]: Online searching: principles and practice. London, 1990

(Hennes, 1995)

Hennes, Wolfgang: Informationsbeschaffung online: Wettbewerbsvorteile durch weltweite Kommunikation. Frankfurt/Main, 1995

(Herrmann, 1995)

Herrmann, Jochen: Nutzung von Online-Datenbanken in US-Public-Libraries. In: Bibliothek 19 (1995), S. 78-97

(Hölzinger, 1995)

Hölzinger, Nora: Die Festpreisvereinbarungen zur Nutzung von Online-Datenbanken zwischen der Universität Würzburg und dem FIZ Karlsruhe. In: BFB (Bibliotheksforum Bayern) 23 (1995), S. 340-348

(Horvath, 1994)

Horvath, Peter: Online-Recherche: Neue Wege zum Wissen der Welt. Braunschweig, 1994

(Informationsdienst, 1986)

Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. Teil 1: Empfehlungen zur Organisation und Ausstattung, 1986

(IuD-Kommission, 1994)

IuD-Kommission des Deutschen Bibliotheksinstituts: Empfehlungen zur Gebührenfrage an Informationsvermittlungsstellen in Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 18. (1984), S. 43-45



(Jahrbuch, 1995)

Jahrbuch der Öffentlichen Bibliotheken 1994/95. Bad Honnef, 1994

(Lipka, 1998)

Lipka, Alois: Elektronische Chronik für alle: Vierzehn Jahre „Handelsblatt“ im Volltext. In: BuB (Buch und Bibliothek) 50 (1998), S. 105-107

(Lohmann, 1992)

Lohmann, Monika [u.a.]: Auskunftsdienst auf neuen Wegen? Moderne Informationstechnologien in Bibliotheken: Die Online-AG der Stadtbibliotheken Duisburg, Köln, Düsseldorf. In: BuB (Buch und Bibliothek) 44 (1992), S. 136-144

(Mackay, 1985)

Mackay, Renate: Einsatzmöglichkeiten von Online-Datenbankrecherchen in Öffentlichen Bibliotheken. In: BuB (Buch und Bibliothek) 37 (1985), S. 31-35

(McCue, 1988)

McCue, Janice Helen: Online searching in public libraries: A comparative study of performance. Metuchen (N.J.), 1988

(Mittler, 1996)

Mittler, Elmar: Die Rolle der Bibliothek. In: Die unendliche Bibliothek: Digitale Information in Wissenschaft, Verlag und Bibliothek. Wiesbaden, 1996, S. 73-82

(Neubauer, 1984)

Neubauer, Karl Wilhelm: Online-Informationsmarkt und Bibliotheken. In: ZfBB (Zeitschrift für Bibliothek und Bibliographie) 31 (1984), S. 111-129

(Otremba / Schwuchow, 1993)

Otremba, Gertrud / Schwuchow, Werner: Elektronische Informationsdienste: Der deutsche Markt im Kontext Europas (Schriften zur Informationswissenschaft; 9). Konstanz, 1993

(Philipp / Matthies, 1990)

Philipp, Robert / Matthies, Bernd: Datenbankservices im Dialog: Die Entwicklung des Online-Marktes. Düsseldorf, 1990

(Positionspapier VBB)

Öffentliche Bibliothek, Buch und Neue Medien. Positionspapier des Vereins der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken e.V. (VBB) / Landesgruppe Bayern, zum 11. Bayerischen Bibliothekstag 25.-27. Oktober 1984 in Schwabach. In: Bibliotheksdienst 18 (1984) 11, S. 1064-1075

(Reuters, 1996)

Reuters: Informationsbroschüre. Düsseldorf, 1996

(Reuters Holdings plc, 1996)

Reuters: Reuters Holdings plc. Düsseldorf, 1996

(Saur, 1996)

Saur, Klaus G.: Die Kosten der elektronischen Information. In: Die unendliche Bibliothek: digitale Information in Wissenschaft, Verlag und Bibliothek (Gesellschaft für das Buch; Bd.2). Wiesbaden, 1996, S. 94-101

(Schnell / Hill / Esser, 1993)

Schnell, Rainer / Hill, Paul B. / Esser, Elke: Methoden der empirischen Sozialforschung. München, 1993

(Schubert, 1986)

Schubert, Steffen: Online Datenbanken: Zugang zum Wissen der Welt mit Personal Computern. Düsseldorf, 1986

(Schwarz, 1985)

Schwarz, Helga: Die Zukunft der Bibliotheken. In: Bibliothek 9 (1985), S. 139-140

(UNESCO-Manifest, 1994)

Öffentliche Bibliothek: Manifest der UNESCO 1994. Berlin, 1995

(vom Kolke, 1994)

Vom Kolke, Ernst-Gerd: Online-Datenbanken: Systematische Einführung in die Nutzung elektronischer Fachinformation. München, 1994

## Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abbildung 1: Marktsegmente des Online-Marktes	10
Abbildung 2: Nutzung von Internet	24
Abbildung 3: Nutzung von Internet nach Bestandsgröße	25
Abbildung 4: Nutzung von Online-Datenbanken	26
Abbildung 5: Nutzung von Online-Datenbanken nach Bestandsgröße	27
Abbildung 6: Welches sind Ihre Gründe für die Nicht-Nutzung	28
Abbildung 7: Bereitschaft zur Personalschulung	30
Abbildung 8: Bereitschaft zur Personalschulung nach Größenklassen	31
Abbildung 9: Einschätzung des Potentials	32
Abbildung 10: Einschätzung des Potentials nach Größenklassen	33
Abbildung 11: Gewinnung neuer Benutzer	34
Abbildung 12: Gewinnung neuer Benutzer nach Größenklassen	35
Abbildung 13: Gründe dafür, keine neuen Benutzer gewinnen zu können	36
Abbildung 14: Berufsgruppen, aus denen die neuen Benutzer stammen könnten	37
Abbildung 15: Am meisten nachgefragte Dokumentart	39
Abbildung 16: Selbständige Recherche der Benutzer	40
Abbildung 17: Selbständige Recherche der Benutzer nach Größenklassen	41
Abbildung 18: Grund für die Nutzung von Online-Datenbanken	42
Abbildung 19: Grund für die Nutzung von Online-Datenbanken nach Bestandsgröße	43
Abbildung 20: Bevorzugung von Online- oder CD-ROM-Version	44
Abbildung 21: Bevorzugung von Online- oder CD-ROM-Version nach Bestandsgröße	45
Abbildung 22: Gründe für die Bevorzugung von Online- oder CD-ROM-Version	46
Abbildung 23: Bevorzugte Abrechnungsart	47
Abbildung 24: Bevorzugte Abrechnungsart nach Bestandsgröße	48
Abbildung 25: Obergrenze	49
Abbildung 26: Obergrenze nach Größenklassen	50
Abbildung 27: Höhe der Obergrenze	51
Abbildung 28: Zahlungsbereitschaft für Pauschalvertrag	52
Abbildung 29: Pauschalvertrag nach Bestandsgröße	53
Abbildung 30: Finanzierung des Pauschalvertrages	54
Abbildung 31: Kostenverrechnung	55
Abbildung 32: Kostenverrechnung nach Bestandsgröße	56
Abbildung 33: Imagesteigerung	57

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Einsatzmöglichkeiten von Online-Datenbanken in Öffentlichen Bibliotheken	15
Tabelle 2: Vorteile der Nutzung von Online-Datenbanken	16
Tabelle 3: Kosten für Online-Datenbanken	17
Tabelle 4: Einteilung der Größenklassen	23
Tabelle 5: Plan der Befragung der Hosts	64
Tabelle 6: Angebot von Pauschalverträgen	64
Tabelle 7: Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken	65
Tabelle 8: Angebot von Pauschalverträgen für Öffentliche Bibliotheken	66
Tabelle 9: Konditionen für Pauschalverträge	67
Tabelle 10: Vergünstigungen für Öffentliche Bibliotheken	67
Tabelle 11: Form der Vergünstigungen	68
Tabelle 12: Bedingungen für Vergünstigungen	69
Tabelle 13: Kostenlose Angebote für Öffentliche Bibliotheken	70
Tabelle 14: Zugangswege für Öffentliche Bibliotheken	70
Tabelle 15: Empfehlungen für Öffentliche Bibliotheken	71
Tabelle 16: Schulungsarten für Öffentliche Bibliotheken	72
Tabelle 17: Kooperation mit Öffentlichen Bibliotheken	73

## Anhang 1

### Fragebogen an die Öffentlichen Bibliotheken

#### Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer – neue Märkte?

Fragebogen bitte zurücksenden an:

Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, Prof. Dr. Stock, Claudiusstr. 1, 50678 Köln  
Telefon: 0221/8275-3387 Fax:0221/8275-3131

Erhebung Ist-Zustand

**1. a Nutzen Sie in Ihrer Bibliothek Internet?**

☐ Ja☐ Nein

**1. b Nutzen Sie in Ihrer Bibliothek Online-Datenbanken kommerzieller Anbieter (z. B. über GBI oder Genios) ?**

☐ Ja, weiter mit Frage 9☐ Nein

**1. c Falls nein: Welches sind Ihre Gründe für die Nicht-Nutzung? (Mehrfachnennungen möglich)**

☐ die technische Ausstattung ist nicht vorhanden☐ zu hohe Dokument- / Anschaltkosten☐ nicht genügend Haushaltsmittel vorhanden☐ zu wenig / keine Erfahrung im Umgang mit Online-Datenbanken☐ andere Gründe: \_\_\_\_\_

**2. Sind Sie bereit Personal für Nutzung von Online-Datenbanken zu schulen?**

☐ Ja☐ Nein

Einschätzung des Zukunftspotentials

**3. Wie groß schätzen Sie das Potential an Ihren Benutzern, die sich für die Angebote von Online-Datenbanken kommerzieller Anbieter interessieren?**

☐ sehr groß☐ groß☐ gering☐ sehr gering

**4. a Sind Sie der Ansicht, durch dieses Angebot neue Benutzer für die Bibliothek gewinnen zu können?**

☐ Ja☐ Nein

**4. b Falls nein, warum nicht? (Mehrfachnennungen möglich)**

☐ kein Interesse an Bibliothek generell☐ zu wenig Informationen über den Nutzen von Online-Datenbanken in breiter Masse vorhanden☐ zu hohe Nutzungsgebühren☐ kein Bedarf an Online-Datenbanken☐ Konkurrenz durch Internet

**5. Aus welchen der folgenden Bereiche könnten Sie durch das Angebot von Online-Datenbanken neue Benutzer gewinnen? (Mehrfachnennungen möglich)**

- Schüler ☐

- Auszubildende ☐

- Studierende ☐

- Arbeiter ☐

- Angestellte ☐

- aus der freien Wirtschaft ☐

- aus der Öffentlichen Verwaltung ☐

- Beamte ☐

- Selbständige ☐

- Juristen ☐

- Ärzte ☐

- Wirtschaftsprüfer / Steuerberater ☐

- Architekten ☐

- Handwerker ☐

- Journalisten ☐

- Künstler ☐

- sonstige, z. B.: \_\_\_\_\_



6. Welche Dokumentenarten würden nach Ihrer Meinung nachgefragt? (Mehrfachnennungen möglich)
- ☐ Volltexte von Tageszeitungen (z.B. Frankfurter Allgemeine Zeitung, Handelsblatt)
  - ☐ Volltexte von Fachzeitschriften (z.B. ÖKO-TEST, Wirtschaftswoche)
  - ☐ Nachweise aus bibliographischen Datenbanken (z.B. zu Wissenschaft, Natur, Technik, Politik etc.)
  - ☐ Firmenprofile (z.B. Hoppenstedt Profile deutscher Unternehmen, Creditreform)
  - ☐ Material aus Faktendatenbanken (z.B. Bilanzen, naturwissenschaftliche Formeln, Werkstoffe, Arzneimittel)
  - ☐ Nachweise aus biographischen Datenbanken (z.B. Munzinger Archiv)

Konkrete Nutzungsformen:

7. Würden Sie Ihre Benutzer auch selbständig in Online-Datenbanken recherchieren lassen?
- ☐ Ja ☐ Nein

In der Regel erschließen Bibliotheken ihre unselbständige Literatur nicht selbst. Kommerzielle Datenbankanbieter hingegen erschließen auch diese Literatur, so daß ein gezielter Zugriff auf bisher inhaltlich unerschlossene Bibliotheksbestände möglich wird.

8. Wäre dies ein Grund für Sie, Online-Datenbanken zu nutzen?
- ☐ Ja ☐ Nein

9. Würden Sie bei einer Datenbank die Online- oder die CD-ROM-Version bevorzugen? (Mehrfachnennungen möglich!)

- |              |   |          |  |
|--------------|---|----------|--|
| Online, weil | <input type="checkbox"/> datenbankübergreifende Recherche möglich | CD, weil | <input type="checkbox"/> Handhabung einfacher                    |
|              | <input type="checkbox"/> aktuellere Informationen                 |          | <input type="checkbox"/> Benutzer kann selbständig recherchieren |
|              | <input type="checkbox"/> größere Auswahl bei Suchbefehlen         |          | <input type="checkbox"/> größere Erfahrung mit CD-ROM            |
|              | <input type="checkbox"/> Zahlung erfolgt nur bei Nutzung          |          | <input type="checkbox"/> nur einmalige Kosten                    |

Vereinbarungen mit dem Host

10. a Was würden Sie bevorzugen? Einen Pauschalvertrag mit einem Datenbankanbieter oder einen Vertrag, der eine Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe vorsieht?

- ☐ Pauschalvertrag ☐ Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe

10. b Falls Abrechnung nach Anschaltzeit und Dokumentausgabe: Gibt es für Sie eine Obergrenze bis zu der Sie recherchieren würden?

- ☐ Ja, bis \_\_\_\_\_ DM pro Monat ☐ Nein

11. Wieviel würden Sie pro Monat und Arbeitsplatz für einen Pauschalvertrag zahlen?

- ☐ bis 500,- DM
- ☐ 500,- bis 1000,- DM
- ☐ 1000,- bis 2000,- DM
- ☐ 2000,- bis 3000,- DM
- ☐ mehr als 3000,- DM

12. Wer könnte Ihrer Meinung nach diesen Pauschalvertrag finanzieren?

- ☐ Bibliotheksträger
- ☐ einzelner Bibliotheksbenutzer
- ☐ Sponsor
- ☐ sonstiges: \_\_\_\_\_

Kostenverrechnung mit dem Kunden

13. Wie würden Sie die Kosten weiter verrechnen bzw. wie verrechnen Sie diese bereits?

- ☐ anteilig Recherche-, Dokument- und Personalkosten an den Benutzer weitergeben
- ☐ anteilig nur die Recherche- und Dokumentkosten an den Benutzer weitergeben
- ☐ einen Festpreis für den Benutzer pro Recherche vereinbaren
- ☐ gar nicht, bibliothekarische Dienstleistungen sind kostenlos

Auswirkung auf Öffentliche Bibliothek/Image

14. Glauben Sie, daß das Angebot der Recherche in kommerziellen Datenbanken in Ihrer Bibliothek nachhaltig zu einer Imagesteigerung beitragen könnte bzw. beigetragen hat?

- ☐ Ja ☐ Nein

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

**Bemerkungen:**

## Anhang 2

Anschreiben an die Öffentlichen Bibliotheken

Fachhochschule Köln

Fachbereich Bibliotheks- und

Informationswesen

Herr Prof. Dr. Wolfgang G. Stock  
Kristiina Roth / Christine Bieletzki  
Claudiusstr. 1  
50678 Köln

Betr.: Projekt: **Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer - neue Märkte?**

Sehr geehrte(r) Herr/Frau ,

wir möchten im Rahmen unserer Diplomarbeit im Studiengang Öffentliches Bibliothekswesen untersuchen, ob in Öffentlichen Bibliotheken ein Primär- oder Sekundärmarkt für Online-Datenbanken erschlossen werden kann. Das heißt, daß entweder die Bibliotheken selbst oder über diese die Bibliotheksbenutzer als neue Kunden gewonnen werden können. Wir werden hierbei auch der wichtigen Frage der Finanzierung der Online-Nutzung in Bibliotheken nachgehen. Günstige Finanzierungsmodelle werden mit den Host-Vertretern diskutiert.

Im heutigen Informationszeitalter gewinnen Online-Datenbanken immer mehr an Bedeutung. Online abfragbare Informationen sind aktuell, schnell verfügbar und fächerübergreifend. Gerade im Auskunft- und Informationsdienst helfen elektronische Fakten- und Literaturinformationen weiter. Diverse Volltextdatenbanken ersetzen Fernleihe und Document Delivery Services. Elektronische Datenbanken erschließen auch erstmalig große Mengen Zeitungsbestände.

Wir glauben, daß Online-Datenbanken gerade für Öffentliche Bibliotheken eine Möglichkeit darstellen, um das eigene Dienstleistungsangebot zu erweitern und somit neue Benutzer zu gewinnen.

Zu diesem Zweck wenden wir uns mit einer schriftlichen Befragung an Sie. Wir haben etwa 500 Bibliotheken angeschrieben und bitten auch Sie, uns durch Ausfüllen des Fragebogens zu unterstützen.

Selbstverständlich werden die Ergebnisse anonym dargestellt.

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. W. G. Stock

\_\_\_\_\_  
Christine Bieletzki

\_\_\_\_\_  
Kristiina Roth



### Anhang 3

#### **Bemerkungen der befragten Bibliotheken**

Die Stadtbücherei (...) steht - was die EDV-Ausstattung betrifft - noch im Mittelalter. Wir fangen demnächst mit der Umstellung unseres Zettelkatalogs auf EDV an. Fragen wie diese liegen für uns so weit entfernt, daß deren Beantwortung ohne realen Hintergrund ist.

---

...da unsere Bibliothek erst in diesem Jahr mit dieser Technik ausgestattet werden soll, ist es uns leider nicht möglich, Ihren Fragebogen zu beantworten. Zu unserer Entlastung senden wir Ihnen Ihre Unterlagen zurück.

Für Ihr Projekt wünschen wir Ihnen viel Erfolg.

---

...es tut uns leid, daß wie Sie und Ihre Studenten, das oben genannte Projekt betreffend, in so kurzer Zeit, gerade mal eine Woche, nicht unterstützen können.

Die Stadtbibliothek (...) leidet gegenwärtig unter einem erheblichen politischen Druck - man will die bewußt in ihren Angeboten und Leistungen reduzieren, obwohl sie eine der besten Einrichtungen weit und breit ist, um so Geld und Folgekosten einzusparen, da wir im wahrsten Sinne des Wortes um unsere Existenz bzw. das Fortbestehen kämpfen. Das kostet, wie Sie sich sicherlich vorstellen können, viel Kraft und Zeit. Zusätzlich nimmt uns eine betriebswirtschaftliche Untersuchung voll in Anspruch. Hoffentlich wirkt sich diese günstig für uns aus, was ja oftmals der Fall ist.

Bitte haben Sie aus diesen Gründen Verständnis für unsere "negative" Unterstützung.

Wir wünschen Ihnen und Ihren Studenten viel Erfolg...

---

Da wir über keinerlei EDV für die Bibliothek verfügen, ist Ihr Fragebogen für uns wie von einem Stern und nicht beantwortbar.

Mit kollegialen (intergalaktischen) Grüßen.....

---

Vielleicht noch einige Anmerkungen aus der Praxis-Pespektive einer kleinen Industriestadt-Bibliothek:

#### **neue Nutzer?**

Beobachtungen:

- High-End-Sachliteratur wird fast ausschließlich von Schülern genutzt

- Faktenfragen sind sehr selten

Das kann nun am Image der Bücherei (sic!) liegen, nur gibt es ihn, den „objektiven“, nicht gesättigten Bedarf?

Ich habe mich schon öfter darüber mit Ingenieuren der ansässigen Werke (DASA, Siemens...) unterhalten (weil wir uns das natürlich auch überlegt haben).

Resümee: die *global players* verfügen über eigene Ressourcen (Intranet, Dienste...), die *local players* haben keine Zeit, kein Personal, keine Kompetenz etc. Informationsdienste zu nutzen.

**neue Märkte?** – wohl nicht. Enttäuscht mich auch.

Viel Erfolg!

---

Durch den Fragebogen habe ich Denkanstöße bekommen. Unser nächstes Ziel ist die Einführung der EDV!

---

ONLINE Datenbanken (professionelle) zu teuer. Zielgruppe sind Unternehmungen, die mit diesen Infos auch Gewinn erwirtschaften. Wenn jeder individuelle Nutzer auch individuell mit HOST abrechnen könnte (Cybergeld), wäre es eine andere Sache.

---

Wir setzen auch in Zukunft auf das kostengünstige Internet, auch wenn Online-Datenbanken mehr Informationen bieten können.

---

Die Nutzung von Online-Datenbanken wird in Zukunft auch für unsere Bibliothek von Interesse und unbedingt erforderlich werden. Unter den z.Zt. gegebenen finanziellen, personellen und räumlichen Bedingungen ist die Realisierung aber nicht absehbar...

---

...Außerdem müßte sich das inhaltliche Angebot der Online-Datenbanken noch mehr verändern, d.h. „populärer“ werden durch ein größeres Angebot an Volltextdatenbanken.

---

Für uns setzt sich das Anbieten von Datenbankrecherchen aus folgenden Problem-Bereichen zusammen:

1. Keine Erfahrung

2. Schulungen sind teuer, insbesondere, wenn nicht nur eine Kollegin ausgebildet werden soll.
  3. Recherchen sind personalintensiv.
  4. Aufgrund mangelnder Erfahrung/Schulung ist für uns noch unklar, wie abgerechnet werden kann und was das den Leser evtl. kostet. Solange ich das nicht weiß, kann ich der Verwaltung keinen Vorschlag machen – hier zeichnet sich eine Art Teufelskreis ab.
- Prinzipiell gehören Datenbankrecherchen für mich aber zur Bibliothek der Zukunft.
- 

Als Mitarbeiter der Bibliothek im Bereich „Leihverkehr und Informationsdienste“ und langjährigen Beobachter der „Szene“ möchte ich Ihnen den beiliegenden Fragebogen nicht unkommentiert zurückschicken, sondern die Gelegenheit nutzen, meine Meinung zu diesem Thema an kompetenter Stelle loszuwerden. Aus den folgenden Gründen bin ich sehr skeptisch, ob kommerzielle Online-Datenbanken zur Zeit ein realistisches Arbeitsfeld für Öffentliche Bibliotheken sind (ausgenommen einige Großstadtbibliotheken):

Damit eine Bibliothek einen Online-Recherche-Dienst ständig anbieten kann, muß sie ca. 2 – 3 Mitarbeiter/innen schulen lassen. Weitere Kosten entstehen durch die tatsächliche Nutzung der Datenbankdienste, die dafür erforderliche Hardware, die Verwaltung von Abrechnungsvorgängen sowie durch einen nicht zu unterschätzenden Aufwand für die Vermarktung dieser Dienstleistung. Da Öffentliche Bibliotheken weitgehend außerhalb des Gesichtsfeldes der gewerblichen Wirtschaft liegen, muß hier fast bei Null begonnen werden. Hier reicht nicht der gute Wille allein, es sind vielmehr professionelle Konzepte gefragt, um sich der potentiellen Kundschaft als kompetenter Problemlöser in Fragen der Informationsbeschaffung anzubieten. Meines Erachtens kann diese Dienstleistung weder entgeltfrei sein, noch kann von einer hundertprozentigen Kostenverrechnung ausgegangen werden. Es stellt sich also die Frage, ob der jeweilige Bibliotheksträger die in Frage stehende Art der Informationsbeschaffung als seine Aufgabe ansieht und bereit ist, hierfür Jahr für Jahr nicht unbeträchtliche Mittel zuzuschießen.

Ich fände es wichtig, in diesem Zusammenhang einmal die folgenden Fragen zu untersuchen (vielleicht eine Aufgabe für die FHBD?!):

1. Lassen sich für eine Bibliothek unter realistischen Annahmen Mindeststandards (z. B. Bibliotheksgröße / Personalstärke) bestimmen, die als Voraussetzung zu gelten hätten, damit dauerhaft ein Angebot umfassender kommerzieller Informations-

beschaffung aufrechterhalten werden kann? Oder anders gefragt: Lassen sich aus den Erfahrungen der Stadtbibliotheken Köln und Düsseldorf Modelle für Bibliotheken kleinerer Größenordnung ableiten?

2. Welche Kostenverrechnungsmodelle sind sinnvoll? Ist es z. B. sinnvoll, zwischen gewerblichen und nicht-gewerblichen Kunden zu unterscheiden?
3. Wer sind die möglichen Kunden und wie sehen deren Anforderungsprofile aus, auf welche die Bibliotheken ihre Vermarktungsstrategien und internen Organisationsstrukturen abzustimmen hätten?

Chancen eröffnen sich den Öffentlichen Bibliotheken derzeit auf dem Gebiet der Dokumentlieferdienste (Subito, JASON/JADE). Hier ließe sich z. B. ausprobieren, ob es gelingt, durch eine verbesserte Dienstleistung neue Kundenkreise zu gewinnen. Es müssen Probleme gelöst werden, die banaler erscheinen als sie sind: Wie erreiche ich im Rahmen einer restriktiven Kameralistik (wenn – wie z. Zt. In Moers der Fall – selbst die nach der Gemeindehaushaltsverordnung gegebenen Möglichkeiten nicht zur Anwendung kommen), daß vorfinanzierte Transaktionsnummern durch Zahlungseingänge von Kunden refinanziert werden? Wie entlaste ich im Rahmen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs Kunden von der Notwendigkeit, für einzelne Dienstleistungen Bagatellbeträge überweisen zu müssen? Eine Öffentliche Bibliothek, die im Bereich der Dokumentlieferdienste überzeugende Lösungen vorweisen könnte, hätte den ersten Schritt getan auf dem Weg, an dessen Ende der Einstieg in kommerzielle Informationsdienste stehen könnte.

---

## Anhang 4

### Fragebogen an die Hosts

<b>Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer – neue Märkte?</b>
--

1. Bieten Sie Ihren Kunden Pauschalverträge an, d.h. monatlicher Festpreis bei beliebiger Recherche?

☐ Ja

☐ Nein

2. Haben Sie bereits Verträge mit Öffentlichen Bibliotheken abgeschlossen?

☐ Ja

☐ Nein

3. Würden Sie Öffentlichen Bibliotheken Pauschalverträge anbieten?

☐ Ja

☐ Nein

3. a Falls ja, zu welchen Konditionen?

4. Wären Sie bereit Öffentlichen Bibliotheken Vergünstigungen zu gewähren?

☐ Ja

☐ Nein

5. Wie könnten diese Vergünstigungen aussehen?

6. Welche Bedingungen knüpfen Sie an Ihre Vergünstigungen?

☐ keine

☐ nur in Bibliotheken ab einer best. Größe

☐ Werbung Ihrer Firma in der Bibliothek

7. Planen Sie kostenlose Angebote für Öffentliche Bibliotheken? z.B.:

☐ ausgesuchte Datenbanken anbieten, z.B. \_\_\_\_\_

☐ zeitliche Einschränkung, z.B. Freistunden zum Recherchieren

☐ sonstige: \_\_\_\_\_

8. Über welche Zugangswege würden Sie Öffentliche Bibliotheken ansprechen?

☐ Datex-P

☐ Internet

☐ Provider (etwa T-Online, AOL)

9. Was würden Sie Öffentlichen Bibliotheken empfehlen?

☐ Endnutzerrecherche

☐ Informationsvermittlung

10. Welche Schulungsarten würden Sie anbieten?

☐ Schulung für Bibliothekare als Informationsvermittler

☐ Schulung für Bibliothekare zur Anleitung der eigenen Nutzer

☐ Schulung der Bibliotheksbenutzer

11. Würden Sie mit Bibliotheken kooperieren, z.B. in Form von Veranstaltungen oder Schulungen in Öffentlichen Bibliotheken?

## **Anhang 5**

### **Anschreiben an die Hosts**

Fachhochschule Köln  
Fachbereich Bibliotheks- und  
Informationswesen  
Herr Prof. Dr. Wolfgang G. Stock  
Kristiina Roth / Christine Bieletzki  
Claudiusstr. 1  
50678 Köln

Betr.: Projekt: **Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer - neue Märkte?**

Sehr geehrte(r) Herr/Frau,

im Rahmen einer Forschungsarbeit an der FH Köln wollen wir untersuchen, ob es eine Möglichkeit der Kooperation zwischen kommerziellen Datenbank Anbietern und Öffentlichen Bibliotheken gibt. Zu diesem Zweck haben wir bereits die knapp 500 größten Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands befragt und möchten nun auch die Seite der Datenbankanbieter befragen.

Wie telefonisch bereits besprochen, übersenden wir Ihnen unseren Fragebogen. Dieser soll Ihnen jedoch nur zum Überblick über unsere Fragen dienen.  
Wir erlauben uns, Sie in den nächsten Tagen anzurufen, um Sie persönlich zu befragen, bzw. einen Termin für eine Befragung zu vereinbaren.

Mit freundlichen Grüßen

---

Christine Bieletzki

---

Kristiina Roth

## Online-Hosts in Öffentlichen Bibliotheken: neue Nutzer – neue Märkte?

---